

# Bezirklicher Jahresbericht

Bezirk: Eimsbüttel

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 ombudtschaftliche 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 % 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.

Aktuell sind für den Bezirk Eimsbüttel fünf ehrenamtliche Ombudspersonen tätig, wovon derzeit vier Personen aktiv sind. Herr Bründel wurde im Mai 2022 berufen, Frau Jansen und Frau Krüger im Juli 2022 und Herr Landgraf im Februar 2023. Zusätzlich konnte mit der Berufung von Herrn Heitmann im November 2023 eine weitere erfahrene Fachkraft als Ombudsperson gewonnen werden.

Für einer 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 %)
<b>Eimsbüttel</b>		<b>24 (7,4 %)</b>
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?			
		24	N
Eigenständiger Beratungsprozess		22	91,7 %
Lotsenfall (Weitervermittlung an andere Stelle)		2	8,3 %

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

<b>Verhältnis Beratungsübernahme Hauptamt/Ehrenamt Eimsbüttel</b>		Absolut	%
Hauptamt		14	58 %
Ehrenamt		10	42 %

## 2 Adressat\*innen, Zugänge und betroffene Institution(en) im Bezirk Eimsbüttel

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, Pflegeeltern sowie zu allgemeinen Themen und im konkreten Einzelfall auch an Fachkräfte öffentlicher und freier Träger.

Die größte Gruppe der Ratsuchenden stellten im vergangenen Jahr mit 33,3 % junge Menschen dar (inkl. der Gruppe der Gruppe der Careleaver) (HH Gesamt 20,4 %), dicht gefolgt von Müttern mit 29,2 % (HH Gesamt 32,2 %) und Vätern mit 12,5 % (HH Gesamt 15,8 %). Insbesondere der Zuwachs von Anfragen junger Menschen von 28,6 % in 2022 auf 33,3 % (inkl. Careleaver) in 2023 steht dabei für einen weiterhin sehr hohen Bedarf dieser Zielgruppe, der im Berichtszeitraum u.a. von der Gruppe der (ehemals) unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten ausging. Hamburgweit entfielen auf diese Zielgruppe im vergangenen Jahr insgesamt 31 Anfragen, wovon 2 Anliegen dem Bezirk Eimsbüttel zuzuordnen sind. Dies hängt vor allem mit der Verortung der Wohnunterkunft Schmiedekoppel im Bezirk zusammen, über die die Fachstelle seit Ende des Jahres zunehmend Anfragen erreichen. Von der Gruppe der (ehemals) minderjährig unbegleiteten Geflüchteten wurde in diesem Zusammenhang insbesondere die Praxis und das Ergebnis der „qualifizierten Inaugenscheinnahme“ kritisiert, die entgegen den eigenen Angaben wiederholt zu einer Einstufung als volljährig und damit zur Beendigung der vorläufigen Inobhutnahme geführt haben, ohne den jungen Menschen jedoch eine ambulante Betreuung o.ä. an die Seite zu stellen, geschweige denn auf den entsprechenden Rechtsanspruch hinzuweisen. Vor dem Hintergrund dieser Erfahrungen sprechen viele der betroffenen jungen Menschen von einem (drohenden) Vertrauensverlust in die Strukturen und Angebote der Kinder- und Jugendhilfe, die ausdrücklich auch Angebote für junge Volljährige vorsieht, der Zugang zu diesen für die benannte Zielgruppe jedoch besonders hochschwellig ist.

<b>Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?</b>			
		24	N
Selbstmeldung des jungen Menschen		6	25,0 %
Selbstmeldung des Careleavers		2	8,3 %
Mutter		7	29,2 %
Vater		3	12,5 %
Eltern gemeinsam		0	0,0 %
Pflegeeltern		2	8,3 %
Großeltern		0	0,0 %

Weitere nahe Angehörige (Verwandte, Stiefeltern, Lebenspartner*innen)		1	4,2 %
Nachbarn, Bekannte		1	4,2 %
Fachkraft des jungen Menschen bei einem freien Träger		2	8,3 %
Fachkraft des jungen Menschen bei einem öffentlichen Träger		0	0,0 %
Vormund*in		0	0,0 %
Sonstige Person, und zwar:		0	0,0 %

Die Zugänge zum Beratungsangebot erfolgten wie bereits im Vorjahr größtenteils über Telefon oder per E-Mail. Es zeigt sich, dass die Kontaktaufnahme über E-Mail und via Kontaktformular insbesondere in den Abend- und Randstunden erfolgt, 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.

<b>Wie erfolgte der Zugang/erste Kontakt?</b>			
		<b>22</b>	<b>N</b>
Anruf		12	54,5 %
E-Mail		5	22,7 %
Kontaktformular der Website		2	9,1 %
Social Media (z.B. Whats App, Instagram)		1	4,5 %
Persönlich		1	4,5 %
Sonstiges		1	4,5 %

Bei der Frage des Zugangs ist auch die Frage, wie die Ratsuchenden von dem Angebot der Ombudsstelle erfahren haben von Relevanz, insbesondere in Bezug auf Fragen 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 durch eine eigenständige Recherche von der Fachstelle erfahren haben (40,9 %) und/oder von einer Fachkraft eines freien Trägers auf das Angebot aufmerksam gemacht worden sind, mit 22,7 % weiterhin sehr hoch ist und damit eine wichtige Brückenfunktion zwischen Ratsuchenden und Ombudsstelle darstellen. Zudem ist anzumerken, dass vereinzelt auch Fachkräfte des öffentlichen Trägers (4,5 %), und hier sowohl Fachkräfte als auch Leitungsebene auf das Angebot von OHA! orientierten.

<b>Wie hat der*die Ratsuchende von der Ombudsstelle erfahren? MFN möglich</b>			
		<b>22</b>	<b>N</b>
durch eine Fachkraft der öffentlichen Jugendhilfe		1	4,5 %
durch eine Fachkraft eines freien Trägers		5	22,7 %
durch eine Fachkraft einer anderen Institution		0	0,0 %
über Soziale Dienste		0	0,0 %
durch Familienangehörige		0	0,0 %
durch Freunde, Bekannte		1	4,5 %
durch Öffentlichkeitsmaterial der Ombudsstelle		1	4,5 %
durch Veröffentlichungen in der Presse		0	0,0 %
selbst im Internet recherchiert		9	40,9 %
über soziale Medien		0	0,0 %
andere Ombudsstelle		0	0,0 %
vorherige Beratung in unserer Ombudsstelle		0	0,0 %
Sonstiges		5	22,7 %

Der Hauptadressat der Beschwerden ist wie auch bereits im Vorjahr der Allgemeine Soziale Dienst mit 81,0 % der Anliegen. Damit liegt der Bezirk Eimsbüttel etwas oberhalb des hamburgweiten Durchschnitts, der bei 79,3 % liegt. 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 beträgt der Anteil sogar 90,5 % (hamburgweit 94,7 %).

<b>Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt hauptsächlich?</b>			
		<b>21</b>	<b>N</b>
Das Anliegen betrifft vorwiegend den öffentlichen Träger der Jugendhilfe		17	81,0 %
Das Anliegen betrifft vorwiegend einen/mehrere freie Träger der Jugendhilfe		2	9,5 %
Das Anliegen betrifft sowohl den öffentlichen als auch freie Träger der Jugendhilfe		2	9,5 %

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 (Eltern oder AV) Teil des Konflikts sind (bei einer Nennung von 50 % der Gesamtanliegen aus Eimsbüttel, d.h. 12 von 24 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. Zusätzlich beklagen junge, zumeist geflüchtete Menschen häufig eine schlechte Erreichbarkeit und fehlende zeitliche Ressourcen ihrer Vormünder\*innen.

<b>Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt zusätzlich? MFN möglich</b>			
		<b>12</b>	<b>N</b>
Das Anliegen betrifft zusätzlich die Personensorgeberechtigten		6	50,0 %
Das Anliegen betrifft zusätzlich den*die Vormund*in		6	50,0 %
Das Anliegen betrifft zusätzlich die Pflegeeltern		0	0,0 %
Sonstiges		1	8,3 %

### **3 Handlungsfelder, Stand des Verfahrens, Beratungsinhalte, -setting und -dauer**

Bei den Anliegen im Bezirk Eimsbüttel handelte sich überwiegend um Anliegen, die dem öffentlichen Träger und hier vor allem dem Bereich der Leistungsgewährung (erstmalige Bewilligung, Art und Umfang, Unterstützung bei der Antragsstellung, fehlende bzw. verzögerte Antrags- und Widerspruchsbearbeitung), der Hilfeplanung und -ausgestaltung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht), der fehlenden bzw. als unzureichend empfundenen Beteiligung (in der Hilfeplanung, im Prozess der Inobhutnahme sowie im Zusammenhang mit einer bevorstehenden Fremdunterbringung), zu hohen Erwartungen an Mitwirkung und Zielerreichung sowie Fragen der (fehlenden) Rückführung und der (erstmaligen) Durchsetzung von Rechtsansprüchen im Bereich der Hilfen für junge Volljährige (inkl. Nachbetreuung) zuzuordnen sind.

Weiterhin berichten die Ratsuchenden und Ombudspersonen in vielen Fällen von einer schweren Erreichbarkeit des ASD 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. Vereinzelt werden Entscheidungen des ASD auch als „zu drastisch“ wahrgenommen („Auflagenpraxis“), da diese vom prozessualen Geschehen und persönlichen Empfinden als nicht nachvollziehbar erscheinen und so im weiteren Hilfeverlauf zu weiteren Spannungen und Konflikten führen (können). In mehreren Fällen wurde außerdem die fehlende bzw. unzureichende Berücksichtigung der väterlichen Perspektive durch das Jugendamt kritisiert, Unsicherheiten seitens der Eltern im Zusammenhang mit dem Umgang bei einem Verdacht auf Kindeswohlgefährdung geschildert sowie die Praxis und das Ergebnis der qualifizierten Inaugenscheinnahme sowie die sich daran anschließende Beendigung einer vorläufigen Inobhutnahme trotz weiterhin hohen Hilfebedarfs kritisiert. In einem Fall wurde außerdem die fehlende Verantwortungsübernahme des ASD im Zusammenhang mit einem Umgangswunsch seitens des gewalttätigen Ex-Partners thematisiert, der Wunsch nach inhaltlicher Übersetzung des Erziehungsfähigkeitsgutachtens formuliert sowie die drohende Beendigung einer Pflegschaft und Unterbringung bei der Familie des Kindes im Ausland kritisiert. Weitere Beratungsinhalte betrafen die Themen Konflikte mit Vormundin bzgl. der Eröffnung eines eigenen Girokontos, Rechte im familiengerichtlichen Verfahren sowie drohender Auszug wegen „fehlender Mitwirkung“ und Wunsch nach Come-Back-Option.

Beschwerden, die freie Träger betrafen, hatten die Themen Wunsch nach Wechsel der Einrichtung aufgrund von mangelnden Kapazitäten in einer § 19er Einrichtung, der Einbehalt von zweckbestimmten Leistungen in einer stationären Hilfe, die unautorisierte Weiterleitung von vertraulichen E-Mails an die Kindsmutter einer jungen Volljährigen (Datenschutz) sowie eine beklagte, durch die Kindsmutter vorgetragene, als unzureichend erlebte Begleitung einer 18-Jährigen durch ihre zuständige Pädagogin zum Gegenstand. Für die Gruppe der unbegleitet minderjährigen Geflüchteten stand zudem der drohende Auszug aus Clearingstellen mit Erreichen der Volljährigkeit und den divergierenden Perspektiven hinsichtlich des weiteren Hilfebedarfs oft im Zentrum der Beratungen.

<b>Um welche Art des Anliegens handelt es sich? MFN möglich</b>			
<b>Anliegen, die ausschließlich HzE/Hilfepangesteuerte Leistungen betreffen können</b>			
		<b>22</b>	<b>N</b>
Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung)		4	18,2 %
Hilfegewährung (Weiterbewilligung)		2	9,1 %
Hilfegewährung (Umfang, Hilfeebringer etc.)		1	4,5 %
Hilfeplanung (bzw. Teilhabe- und Gesamtplanung)		6	27,3 %
Hilfegestaltung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung)		3	13,6 %
Hilfegestaltung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u.ä. (inkl. Wunsch nach Wechsel)		1	4,5 %
Rückführung		3	13,6 %
Klärung einer Kostenheranziehung		0	0,0 %

<b>Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können</b>			
Drohende Inobhutnahme		1	4,5 %
Verfahren Einschätzung Kindeswohlgefährdung		3	13,6 %
Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung/Unterhalt		4	18,2 %
Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel		2	9,1 %

Fachkraft/Vormund*in			
Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, menschlichem Umgang, Ernstgenommen werden		5	22,7 %
Wunsch- und Wahlrecht		2	9,1 %
Mangelnde Beteiligung des jungen Menschen		4	18,2 %
Mangelnde Einbeziehung/Beteiligung der Eltern/eines Elternteils		2	9,1 %
Klärung von Zuständigkeitsfragen		4	18,2 %
Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Fachkräften verschiedener Institutionen		2	9,1 %
Unangemessenes Vorgehen der Fachkräfte		3	13,6 %
Durchsetzung von Rechtsansprüchen		3	13,6 %
Fehlendes Angebot		1	4,5 %
Ausgestaltung des Angebots		0	0,0 %
Sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information		0	0,0 %
Sonstiges, und zwar:		1	4,5 %
		<b>57</b>	

Im Rahmen des ombudtschaftlichen Beratungsprozesses wird stets zu Beginn geprüft, welche Schritte die Ratsuchenden bereits eigenständig 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 84,2 % gab es bereits ein oder mehrere Gespräche mit dem öffentlichen Träger. Damit befindet sich der Bezirk Eimsbüttel im Vergleich zu den anderen Bezirken im Mittelfeld, bei dem die Ratsuchenden bereits in die eigenständige Klärung respektive Klärungsversuche gegangen sind, bevor die Ombudsstelle kontaktiert wurde. Im Bereich der freien Träger befindet sich Eimsbüttel mit 10,5 % hingegen im untersten Bereich. Gleichzeitig erscheinen diejenigen Konflikte, bei denen bereits Widerspruch eingereicht ist, in Eimsbüttel im hamburgweiten Vergleich im oberen Bereich (10,5 %) während der Durchschnitt bei 8,0 % liegt.

<b>Stand des Verfahrens bei Eingang des Anliegens: MFN möglich</b>			
		<b>19</b>	<b>N</b>
Es gab bereits Gespräche mit dem Jugendamt (zum Anliegen des*der Ratsuchenden)		16	84,2 %
Es gab bereits Gespräche mit dem freien Träger (zum Anliegen des*der Ratsuchende)		2	10,5 %
Die Antragsstellung ist bereits erfolgt		2	10,5 %
Der Bescheid ist bereits eingegangen		1	5,3 %
Widerspruch ist bereits eingelegt		2	10,5 %
Klage ist bereits eingelegt		0	0,0 %
Der Beschwerdeweg beim freien Träger wurde bereits beschritten		0	0,0%
Der Beschwerdeweg beim öffentlichen Träger wurde bereits beschritten		2	10,5 %
Ratsuchende*r hat noch nichts unternommen		1	5,3 %
Petitionsausschuss		0	0,0 %
Sonstiges, und zwar:		4	21,1 %
		<b>30</b>	

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 konflikthafter Situation besteht. Der hohe Anteil an formaler Aufklärungs- und Übersetzungsarbeit, der in Eimsbüttel in 55,0 % aller Anliegen 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. Dies wiederum führt in vielen Fällen zu Machtlosigkeit und einer (drohenden) Resignation, worauf auch der hohe Anteil von Beratungen zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation mit 90,0 % verweist. Vor dem Hintergrund des derzeitigen Fachkräftemangels und der (temporären) Absenkung fachlicher Standards führen diese Entwicklungen 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 organisationspezifischen Gründen könnte der öffentliche Träger hier relativ einfach Abhilfe schaffen, etwa durch eine gezielte Bereitstellung von Informationen und somit zu einer erhöhten Informiertheit der Adressat\*innen beitragen. Dies trifft, das sei an dieser Stelle ausdrücklich betont, auf alle sieben Hamburger Bezirke sowie das FIT als „achtes“ Hamburger Jugendamt zu. Die aufgeführten Zahlen zeigen jedoch auch, dass die stellvertretende Artikulation demgegenüber mit 25,0 % im mittleren Bereich ist, ebenso die Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen und Widersprüchen (10,0 %).

<b>Welche Beratungsinhalte (und Interventionen) wurden eingesetzt? MFN möglich</b>		<b>20</b>	<b>N</b>
Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation		18	90,0 %
Vermittlung von rechtlichen Hintergründen		16	80,0 %
Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen		11	55,0 %
Unterstützung bei der Anwendung von einrichtungsspezifischen Beschwerdeverfahrens des öffentlichen oder freien Trägers		3	15,0 %
Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen		2	10,0 %
Unterstützung bei der Formulierung bei einem Widerspruch		0	0,0 %
Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus		0	0,0 %
Stellvertretende Artikulation gegenüber Jugendamt/freier Träger etc.		5	25,0 %
Persönliche Begleitung zu einem Hilfeplangespräch		0	0,0 %
Persönliche Begleitung zu einem anderen Termin im Jugendamt		1	5,0 %
Persönliche Begleitung zu einem freien Träger		0	0,0 %
Aktivierung von Kontakten/Netzwerkarbeit/freiwillige Helfer*innen		0	0,0 %
Allgemeine Information zur Möglichkeit einer Klage		0	0,0%
Begleitung einer Klage		0	0,0%
Beratung/Unterstützung von Fachkräften zur Durchsetzung des Anliegens der jungen Menschen		1	5,0 %
Sonstige Intervention, und zwar:		0	0,0 %
		<b>57</b>	

Ein Blick auf die Dauer der jeweiligen Beratungen zeigt, dass ca. drei Viertel der Beratungen (76,2 %) im Berichtszeitraum innerhalb eines Monats und weitere 19,0 % der Beratungen in einem Zeitraum zwischen 1 und 3 Monaten abgeschlossen werden konnten. Dies entspricht mehr als 9 von 10 Anliegen. Die Beratungsintensität kann dabei stark variieren, von kürzeren Telefonaten bis hin zu mehrstündigen (persönlichen) Kontakten die Woche. Den zeitlichen Aufwand entscheidet dabei jede Ombudsperson individuell und kann bei Erfordernis von beraterischen Ressourcen durch die Fachstelle ergänzt werden. Dies erfordert jedoch in vielen Fällen eine hohe Flexibilität der Ombudspersonen. Darüber hinaus erreichen die Fachstelle jedoch auch immer wieder Anliegen, die eine längere und/oder kontinuierlichere Begleitung erfordern, die – zumindest für Eimsbüttel – im vergangenen Jahr mit 4,8 % sehr gering war. Eine Beratung über einen Zeitraum von länger als 6 Monaten bzw. einem Jahr fand im Berichtszeitraum nicht statt. Die durchschnittliche Beratungszeit betrug 6,6 Stunden inkl. Dokumentation und Co-Beratung.

Innerhalb welchen Zeitraums haben die Beratungen und Begleitungen stattgefunden?			
		21	N
Innerhalb eines Monats		16	76,2 %
Zwischen 1 und 3 Monaten		4	19,0 %
Zwischen 3 und 6 Monaten		1	4,8 %
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 der Hälfte der Anliegen eine gemeinsame Einigung gab, den Fall als abgeschlossen zu betrachten (52,6 %). Bei 63,2 % der Anliegen gab es zudem ein Angebot, sich bei weiteren Fragen erneut an die Ombudsstelle zu wenden. Demgegenüber stehen aber auch zwei Anliegen (10,5 %), bei denen die Ombudsstelle inhaltlich nicht weiter behilflich sein konnte und daher eine anwaltliche Unterstützung empfohlen hat. Mit 26,3 % existieren zudem auch 5 Anliegen, bei denen der/die Ratsuchende\*r die Beratung (explizit) abgebrochen oder sich nicht mehr gemeldet hat.

Wenn der Fall abgeschlossen ist: Was trifft für das Ende der Beratung zu? MFN möglich			
		19	N
Gemeinsame Einigung, den Fall als abgeschlossen zu beenden		10	52,6 %
Es gab ein Angebot sich bei weiterem Beratungsbedarf erneut zu melden		12	63,2 %
Anwaltliche Weiterführung empfohlen		2	10,5 %
Beendigung durch Ombudsstelle		0	0,0 %
(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		5	26,3 %
		29	

#### 4 Begleitung und Qualifizierung der Ombudspersonen, Öffentlichkeitsarbeit im Bezirk

Die Ombudspersonen nehmen seit ihrer Berufung an den monatlichen Jour fixe teil. Zur Förderung des Austauschs finden diese seit Herbst 2023 gemeinsam mit dem Team Wandsbek 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

## 5 Ausblick

Die Entwicklungen der Beratungen für das Jahr 2023 zeigen, dass der Aufbau und die Verstärkung des ombudschäftlichen Angebots im Bezirk Eimsbüttel im vergangenen Jahr weiter fortgesetzt und ausgebaut werden konnte. Dies erfolgte im vergangenen Jahr insbesondere durch die gezielte und vielfältige Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit in Form von zahlreichen Vorstellungsrunden, Netzwerktreffen, gemeinsamen Dienstbesprechungen etc. Auffällig erscheint in diesem Zusammenhang der insgesamt starke Anstieg von Anliegen in Eimsbüttel (von 9 Anliegen in 2022 auf 24 in 2023) und ganz Hamburg sowie die insgesamt 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. Vor dem Hintergrund des starken Anstiegs der Anliegen hat sich im vergangenen Jahr daher auch der Anteil der Beratungen, die durch das Hauptamt beraten wurden, in Eimsbüttel von 47 % in 2022 auf 58 % in 2023 noch einmal erhöht (HH Gesamt 47 %). Darüber hinaus verweist die hohe Beratungsquote von jungen Menschen, die immerhin 33 % der Anfragen ausmachen, d.h. 8 von 24 Anliegen betreffen, auf den besonderen Bedarf dieser Zielgruppe an der Schnittstelle von Förder-, Schutz- und Beteiligungsrechten, der durch die derzeitige prekäre Situation der Kinder- und Jugendhilfe nicht immer gewährleistet werden kann.

Mit Blick auf die zahlreichen Vorstellungsrunden und Fachaustausche zeigt sich, dass die Ombudsstelle mittlerweile den meisten Fachkräften des öffentlichen 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 auswirkt. Viele junge Menschen und ihren 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 die neben ausreichend qualifizierten Ehrenamtlichen auch zwingend weitere hauptamtliche Ressourcen notwendig sind, um eine anforderungsgerechte Bearbeitung durch die Ombudsstelle sicherzustellen. Dazu sei angemerkt, dass Hamburg mit Abstand mit den meisten ehrenamtlichen Ombudspersonen ausgestattet ist, 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 Jugendhilfeausschuss Eimsbüttel.