

Marion Moos, Eva Stengel, Luisa Friedrichs

Zwischenbericht

Ergebnisse und Entwicklungen des Jahres 2022

Wissenschaftliche Begleitung und Evaluation im
Modellprojekt Ombudtschaftswesen in Bayern



Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	3
2. Beschreibung zur Tätigkeit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation	3
2.1 Standortbezogene Evaluationsworkshops.....	3
2.2 Standortübergreifende Workshops	4
2.3 Nutzer*innenbefragung.....	4
2.4 Monitoring/Dokumentationssystem.....	4
2.5 Raster für fallübergreifende Tätigkeiten/Fachkräfteberatung.....	5
2.6 Berichterstattung/Öffentlichkeitsarbeit.....	5
2.7 Präsentation der Evaluationsergebnisse	5
2.8 Auftragsklärung, Konkretisierung und Berichtsbesprechung mit dem Auftraggeber.....	6
2.9 Beirat.....	6
2.10 Vorabprüfung der Verwendungsnachweise der Modellstandorte	6
3. Erste Einblicke in die Auswertung der ombudtschaftlichen Beratungen	6
3.1 Rahmenbedingungen der Modellstandorte und Beratungsarten	7
3.2 Inanspruchnahme von Beratungen.....	9
3.3 Zugänge zur Beratung und Beratungssettings	10
3.4 Rechtskreisverortung und Anliegen ombudtschaftlicher Beratungen	11
3.5 Auslöser der Beschwerdeverfahren.....	13
3.6 Handlungsstrategien und Effekte ombudtschaftlicher Beratung.....	14
4. Bisherige Erkenntnisse zu Kriterien „guter Ombudschaft“ für zukünftige ombudtschaftliche Strukturen in Bayern	16
4.1 Erkenntnisse zu möglichen Gebietszuschnitten und notwendigen Unterstützungsstrukturen	16
4.2 Qualitätsstandards und Erkenntnisse zu personellen Anforderungen	19
4.3 Kooperationsanforderungen an der Schnittstelle von Ombudsstellen zu Jugendämtern und freien Trägern	21
4.4 Handlungsstrategien im Aufbau weiterer Ombudsstellen	22
5. Ausblick	22

1. Einführung

Ausgehend von der Zielsetzung der Erarbeitung einer Struktur zur langfristigen und flächendeckenden Implementierung eines Ombudtschaftswesens in Bayern, werden ombudtschaftliche Strukturen an drei Standorten modellhaft erprobt und datenbasierte Erfahrungen und Erkenntnisse diskutiert. Das Erkenntnisinteresse liegt auf der ombudtschaftlichen Arbeit im Beratungskontext und den daraus resultierenden Weiterentwicklungsmöglichkeiten für die Kinder- und Jugendhilfe.

Der vorliegende Zwischenbericht fasst die Entwicklungen des Jahres 2022 im Modellprojekt zusammen und gibt erste Einblicke in die Datenanalyse der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation. Zunächst wird auf die Tätigkeit der wissenschaftlichen Begleitung im Jahr 2022 eingegangen und die einzelnen Bausteine werden erläutert. In Kapitel drei werden Daten des Dokumentationssystems der Modellstandorte präsentiert. In Kapitel vier werden daraus resultierende Hinweise zur Struktur eines Ombudtschaftswesens in Bayern gegeben und ein Ausblick auf nachfolgende Arbeitsschwerpunkte im Modellprojekt skizziert.

2. Beschreibung zur Tätigkeit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation

Die Tätigkeit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation wird anhand der folgenden Leistungsbausteine beschrieben. Im Jahr 2022 konnten die Evaluationsbausteine bedarfsgerecht durchgeführt werden. Hierzu wurde der Evaluationsprozess fortlaufend an die Bedarfe im Modellprojekt angepasst. Zu entsprechenden Veränderungen der inhaltlichen Ausgestaltung wurde der Auftraggeber stets einbezogen und mögliche Ressourcenverschiebungen wurden im Sinne der gemeinsamen Zielperspektive vollzogen.

2.1 Standortbezogene Evaluationsworkshops

Zur weiterführenden Reflexion von Herausforderungen und Arbeitsschwerpunkten im Aufbau einer bedarfsgerechten Struktur für die Arbeit der Modellstandorte werden fortlaufend standortbezogene Evaluationsworkshops durchgeführt. Die Workshops fanden im Frühjahr 2022 mit allen drei Standorten aufgrund pandemiebedingter Einschränkungen digital statt. Im Herbst konnten die geplanten Workshops vor Ort an allen drei Standorten durchgeführt werden.

Im Berichtsjahr lagen die Schwerpunkte der Workshops auf der Konzept(weiter)entwicklung zur „Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit“, der Öffentlichkeitarbeit und der Schnittstelle bzw. Kooperationsmöglichkeiten zwischen Ombudsstelle und Jugendämtern. Hierzu haben alle Standorte an Homepages und Flyern gearbeitet, die auf das Beratungsangebot hinweisen. Zudem haben weitere Abstimmungen stattgefunden, wie

der Bekanntheitsgrad der Ombudsstellen erhöht werden kann. Des Weiteren wurden die Workshops und Zwischenklärungsgespräche für den standortbezogenen fachlichen Austausch genutzt. In Vorbereitung der Teilnahme am Fachtag und den Gremien wurden die ersten Ergebnisse der Auswertung der Dokumentation sowie strategische Fragen geklärt.

2.2 Standortübergreifende Workshops

In den standortübergreifenden Workshops sind die Vertreter*innen der drei Modellstandorte sowie die Auftraggeber des Bayerischen Landesjugendamtes (BLJA) zusammengekommen. Hier geht es fortlaufend um die Reflexion übergeordneter Fragestellungen aus der ombudschaftlichen Praxis und um aktuelle Umsetzungsstände zum Aufbau bedarfsgerechter Strukturen.

In 2022 fanden zwei standortübergreifende Workshops statt. Am 9. März in digitaler Form aufgrund pandemiebedingter Einschränkungen und am 30. November als Präsenzveranstaltung in München. Die Workshops wurden genutzt, um zum Stand der fachpolitischen Debatte und fachlichen Fragen in der ombudschaftlichen Praxis zu diskutieren. Unter Einbezug des BLJA wurden hier Bedarfe zur fachlichen Qualifizierung der Mitarbeitenden in den Ombudsstellen platziert und strategische Absprachen zum Aufbau von Netzwerken, wie z.B. zur Kooperation mit den öffentlichen Trägern, getroffen.

2.3 Nutzer*innenbefragung

Das Instrument der Nutzer*innenbefragung wurde in 2022 durch das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz (ism gGmbH), das die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts durchführt in Zusammenarbeit mit den Modellstandorten erarbeitet. Dabei wurde das Befragungstool inhaltlich sowie technisch umgesetzt und schließlich zur fortlaufenden Nutzung implementiert. Es dient der systematischen Rückmeldung zur ombudschaftlichen Arbeit durch Adressat*innen der ombudschaftlichen Beratung und wird regelmäßig hinsichtlich der eingegangenen Rückmeldungen sowie der Funktionsfähigkeit überprüft. Die Modellstandorte händigen die Befragungseinladung an alle Ratsuchenden nach Anschluss einer Beratung aus.

2.4 Monitoring/Dokumentationssystem

Zur Erlangung einer Datenbasis für die Diskussion und Ableitung projektbezogener Fragen und Strukturhinweise wurde ein Dokumentationssystem durch die wissenschaftliche Begleitung implementiert. Die inhaltlichen Bausteine zur Erfassung der Beratungsarbeit wurden in engem Austausch mit den Modellstandorten entwickelt und durch das ism technisch umgesetzt.

Die Modellstandorte nutzen das Dokumentationssystem als fortlaufendes Instrument zur Erfassung ihrer praktischen Tätigkeiten. Dazu wurden monatlich die beendeten Beratungen eingepflegt. Um eine vergleichbare Datengrundlage zu erreichen, wurde ein Manual

mit Eingabe Hinweisen entwickelt, welches im Prozess reflektiert und an die Bedarfe der alltäglichen Praxis der Modellstandorte angepasst wurde. Erstmals fand eine Datenprüfung im März 2022 statt. Seitdem werden die Eingaben fortlaufend durch die wissenschaftliche Begleitung geprüft und im Austausch mit den Ombudsstellen einheitlich bereinigt. Hierdurch kann die Qualität der Daten sichergestellt werden. Zum Stichtag 31. August 2022 wurde eine erste Zwischenbilanz gezogen, indem die Daten grafisch aufbereitet und ausgewertet wurden. Die Ergebnisse dazu sind in Kapitel drei erläutert.

2.5 Raster für fallübergreifende Tätigkeiten/Fachkräfteberatung

Basierend auf den Erfahrungen der Fachkräfte und Diskursen in den Workshops wurde ein weiterer Erhebungszugang entwickelt, um die Tätigkeiten bezüglich fallübergreifender Aktivitäten der Ombudsstellen zu erfassen. Hierunter werden u.a. Aktivitäten in folgenden Bereichen gezählt: Strukturelle Aktivitäten zum Aufbau und zur Weiterentwicklung, Qualifizierung, Reflexion/Supervision, Öffentlichkeits-, Netzwerkarbeit, Fachveranstaltungen, Aktivitäten zur Aufklärung über Rechte von Adressat*innen.

Außerdem werden seit 2022 Fachkräfteberatungen separat dokumentiert. Darunter werden Beratungen zu Anliegen der Fachkräfte verstanden, die sich nicht auf die Interessensvertretung der Adressat*innen beziehen und eher fallübergreifender Natur sind. Fachkräfte, die Zugänge für Adressat*innen eröffnen werden weiterhin im fallbezogenen Dokumentationssystem erfasst.

Aus der fortwährenden Beschreibung dieser Tätigkeiten in Zwischenberichten der Ombudsstellen soll es zum Ende des Modellprojekts möglich sein, Schwerpunkte und ein Tätigkeitsprofil zu verallgemeinern. Zudem können Erkenntnisse zu „Baustellen“ in der Kinder- und Jugendhilfe und weiteren Unterstützungs-/Beschwerdesystemen gewonnen werden.

2.6 Berichterstattung/Öffentlichkeitsarbeit

Neben dem hier dargestellten Zwischenbericht wirkte das ism im April 2022 an einem Artikel im Mitteilungsblatt des Bayerischen Landesjugendamtes mit.

2.7 Präsentation der Evaluationsergebnisse

Am 7. November 2022 fand der erste Fachtag zur Präsentation der Zwischenergebnisse des Modellprojekts in München statt. Das Bayerische Landesjugendamt veranstaltete den Fachtag als Auftraggeber des Projekts, welcher einen ersten gemeinsamen Zwischenstand in der Debatte, Hinweise zu Strukturen sowie fachlichen Austausch bot. Das ism beteiligte sich beratend an der Konzeption des Fachtags. Für die Veranstaltung wurden im Vorfeld Daten zur Präsentation der Evaluationsergebnisse aufbereitet und Ab-

stimmungen mit den Modellstandorten zur Standortpräsentation vorgenommen. Die Modellprojektstandorte stellten einzelne Schwerpunkte ihrer Arbeit vor. Die Ombudsstelle der Diakonie Oberbayern in Rosenheim (OKJO) legte ihren Fokus auf die Weisungsungebundenheit und Unabhängigkeit, die Ombudsstelle der Stadt und des Deutschen Kinderschutzbundes Augsburg gab einen Einblick in die Öffentlichkeitsarbeit der Standorte und die Ombudsstelle des Landkreises München präsentierte zentrale Aspekte zur Zusammenarbeit mit den Sozialdiensten der Jugendämter. Das ism präsentierte erste Daten und leitete einen Teil der Diskussion.

2.8 Auftragsklärung, Konkretisierung und Berichtsbesprechung mit dem Auftraggeber

Zur Weiterarbeit an aktuellen Entwicklungen und Perspektiven im Modellprojekt finden regelmäßige Absprachen mit dem Auftraggeber statt. In 2022 fanden drei Gespräche zur Auftragsklärung statt: am 18. Februar, am 5. September und am 2. November. Darüber hinaus bieten regelmäßige Besprechungen und Abstimmungen den Rahmen für bedarfsgerechten Informationsaustausch zwischen ism und Auftraggeber.

2.9 Beirat

Die Sitzungen des Beirats fanden am 24. März und am 18. November 2022 statt, in denen landesweite Vertreter*innen verschiedener Arbeitsfelder und unterschiedlicher Träger der Kinder- und Jugendhilfe teilnehmen. Das ism nahm jeweils als Gast teil. Im November wurden seitens des ism erste Ergebnisse der Datenauswertung präsentiert und es gab erste Impulse zur Diskussion bedarfsgerechter Strukturen und Qualitätskriterien für ein Ombudtschaftswesen in Bayern.

2.10 Vorabprüfung der Verwendungsnachweise der Modellstandorte

Im November 2022 wurden die Verwendungsnachweise der Modellstandorte für das Projektjahr 2021 hinsichtlich der Plausibilität der abgerechneten Personalkosten durch das ism vorabgeprüft und zur weiteren Veranlassung an das BLJA übermittelt.

3. Erste Einblicke in die Auswertung der ombudtschaftlichen Beratungen

Nachfolgend wird eine Zwischenbilanz der Datenauswertung aller laufenden und beendeten ombudtschaftlichen Beratungen zum Stichtag 31. August 2022 gegeben. Dabei

dient die deskriptive Beschreibung der Daten als Vorlage zur Ableitung erster Strukturhinweise. Die Daten veranschaulichen erste Trends zur Inanspruchnahme, Verortung und des Nutzens ombudtschaftlicher Beratungen. Sie dienen als fundierte Diskussionsgrundlage, um bedarfsgerechte Strukturen eines Ombudtschaftswesens in Bayern zu identifizieren.

Zunächst werden dazu die Rahmenbedingungen der Modellstandorte beschrieben und ein Überblick zur Verortung der drei Beratungsarten gegeben.

3.1 Rahmenbedingungen der Modellstandorte und Beratungsarten

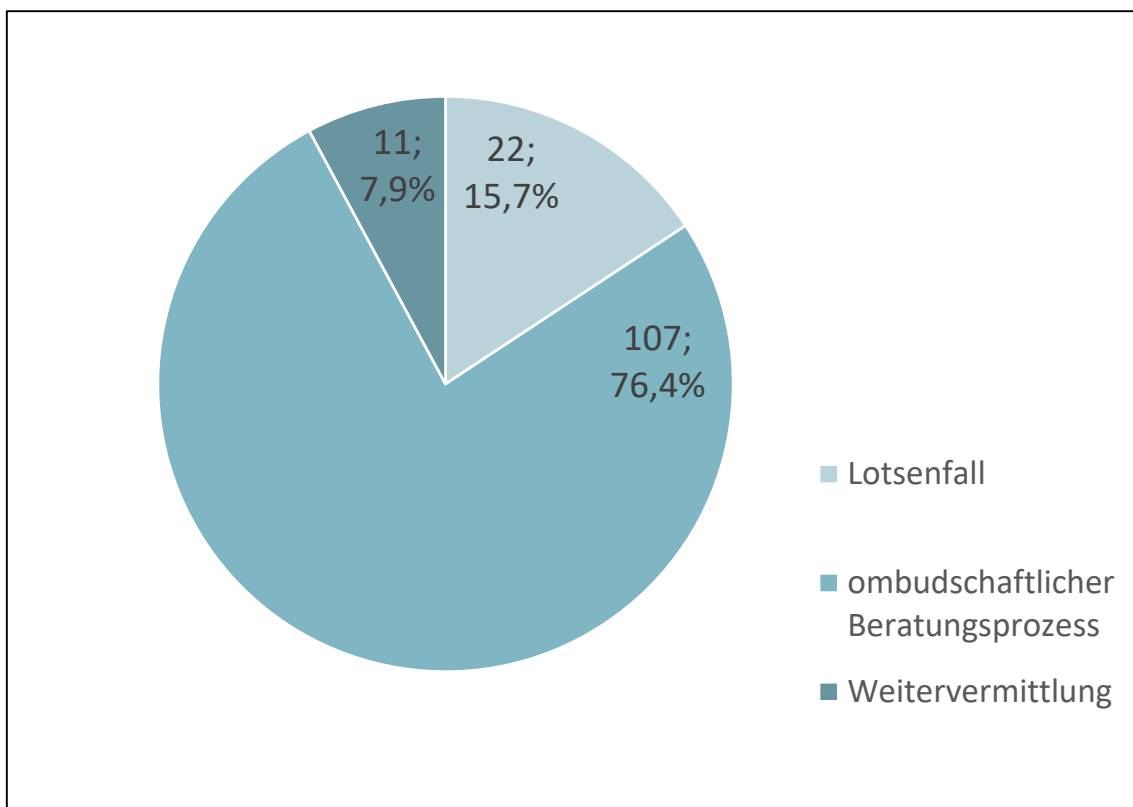
Alle drei Ombudsstellen sind durch zwei Fachkräfte mit je einer halben Stelle besetzt. Die Rahmenbedingungen der drei Modellstandorte unterscheiden sich jedoch hinsichtlich der Zuständigkeitsgebiete, der strukturellen Verortung sowie der Laufzeiten. Die Gebietszuschnitte unterscheiden sich wie folgt: Während die OKJO (Träger: Diakonisches Werk Oberbayern) alle Ratsuchenden des Regierungsbezirks Oberbayern inkl. der Stadt München berät, ist die Ombudsstelle Augsburg (Träger: Kinderschutzbund und Stadt Augsburg) für die Stadt Augsburg zuständig. Die Ombudsstelle des Landkreis München (Träger Landratsamt München) bearbeitet alle Anfragen des Landkreises München. Darüber hinaus bearbeiten die Ombudsstellen auch außerhalb der definierten Gebiete liegende Anfragen bzw. vermitteln sie entsprechend an weitere Ombudsstellen.

Insgesamt wurden in den drei Modellstandorten 140 Beratungen erfasst. Die unterschiedlichen Laufzeiten von Beratungsarbeit und Dokumentation spiegeln sich in den Daten wieder. Die OKJO hat insgesamt 64 ombudtschaftliche Beratungsprozesse im Zeitraum von März 2021 bis August 2022 durchgeführt. Die Ombudsstelle Augsburg hat im Juni 2021 mit der Umsetzung begonnen und insgesamt 51 ombudtschaftliche Beratungen durchgeführt. Im Landkreis München waren es zum Stichtag 25 dokumentierte Beratungen, wobei diese erst im Dezember 2021 in die Beratungsarbeit eingestiegen ist. Entgegen erster Hypothesen wird anhand der Fallzahlen kein kausaler Zusammenhang zwischen der Größe des Einzugsgebiets und dem Beratungsaufkommen deutlich. Die Laufzeit und Personalausstattung der Ombudsstellen scheinen erste limitierende Faktoren für die Auslastung der Ombudsstellen zu sein. Die Frage, inwieweit sich die Beratungszahlen aller Standorte bei vergleichbarer Laufzeit angleichen, kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht datenbasiert beantwortet werden. Deutlich sichtbar wird aber schon jetzt, dass das kleinste Einzugsgebiet nicht automatisch die wenigsten Beratungsanfragen verbucht. Hier liegt nahe, dass Faktoren wie z.B. Personalausstattung, Öffentlichkeitsarbeit und (niedrigschwellige) Zugänge Einfluss auf das Arbeitsaufkommen der Standorte haben.

Die 140 dokumentierten ombudtschaftlichen Beratungen setzen sich aus drei unterschiedlichen Beratungsarten zusammen: ombudtschaftliche Beratungsprozesse, Lotsenfälle und Weitervermittlungen. Bei den ombudtschaftlichen Beratungsprozessen wurde ein Anliegen identifiziert, das dem Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle zuzuordnen

ist, entsprechend findet die Bearbeitung vollkommen durch die kontaktierte Ombudsstelle statt. In 76,4 % aller erfassten Beratungen, d.h. in 107 von 140 Fällen lag ein entsprechendes ombudschäftliches Anliegen zugrunde, sodass von ombudschäftlichen Beratungsprozessen gesprochen wird. Im Unterschied dazu handelt es sich bei den Lotsenfällen um die Kontakte, in denen die Ratsuchenden an eine andere, für das Anliegen zuständige Organisation (z.B. andere Beratungsstellen, Familienkasse, Anwält*innen) weitervermittelt werden. Insgesamt wurden 22 solcher Lotsenfälle dokumentiert. Bei Weitervermittlungsfällen handelt es sich um Anliegen, in denen ratsuchende Personen zuständigkeitshalber an eine andere Ombudsstelle zur weiteren Bearbeitung verwiesen werden. Davon wurden bis August 2022 insgesamt elf Beratungen erfasst. Bei genauerer Betrachtung dieser Anteile fällt auf, dass die meisten Weitervermittlungsfälle im Landkreis München lagen. Dort meldeten sich am häufigsten Ratsuchende, die im Zuständigkeitsbereich der OKJO, sprich v.a. der Landeshauptstadt München, leben und daher weitervermittelt wurden. Hier werden erste Impulse zur Überprüfung der Geeignetheit der Gebietszuschnitte und Zuständigkeiten der Ombudsstellen geliefert.

Abbildung 1: Verteilung der Beratungsarten in ombudschäftliche Beratungen, Lotsen- und Weitervermittlungsfälle (n=140)

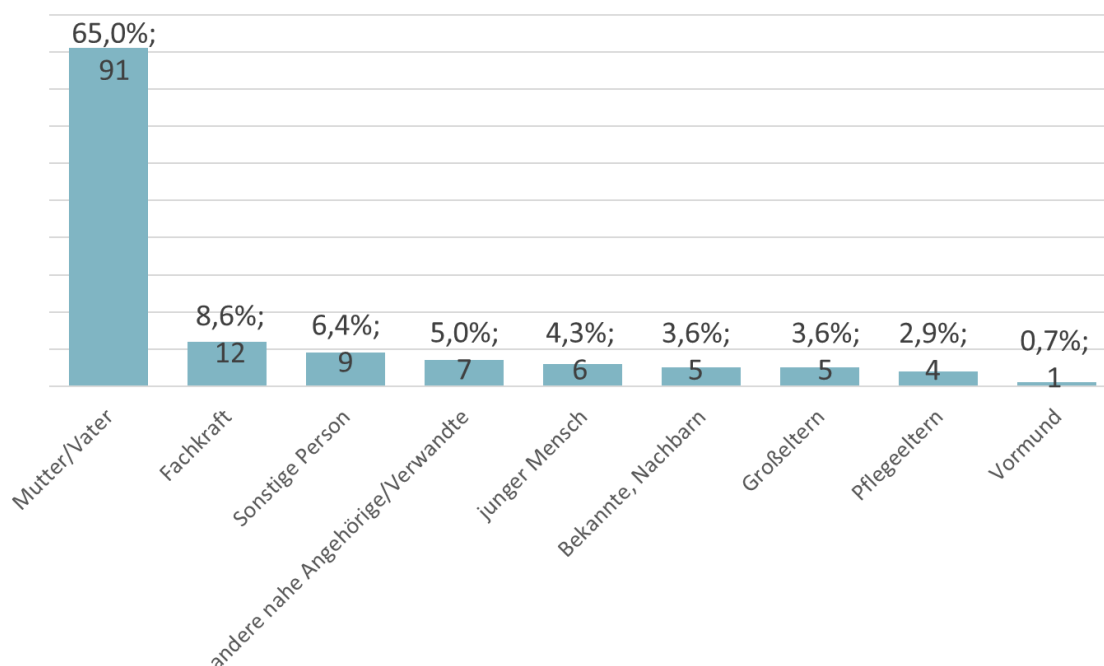


Zur gezielteren Ableitung erster struktureller Hinweise eignet sich die Betrachtung der Zugänge und Zielgruppen, die Beratung durch die Ombudsstellen in Anspruch genommen haben. Dafür werden nachfolgend Daten zur Inanspruchnahme vorgestellt.

3.2 Inanspruchnahme von Beratungen

Hinsichtlich der Inanspruchnahmen von Beratungen (n=140) zeigt sich, dass mit 91 Beratungen der größte Anteil der ratsuchenden Personen, die Kontakt zu einer Ombudsstelle aufnehmen, Mütter oder Väter waren. Unter diesen 65 % aller Kontaktaufnahmen, in denen sich Eltern mit einem Anliegen in einer Ombudsstelle meldeten, handelt es sich überwiegend um weibliche Kontaktpersonen. Mütter scheinen hier die Hauptkontaktpersonen zu sein. Die zweitgrößte Gruppe von Ratsuchenden, die Beratung durch eine Ombudsstelle in Anspruch genommen hat, waren Fachkräfte (8,6 %). Mit 4,3 %, d.h. in sechs aller 140 Beratungen meldeten sich junge Menschen im direkten Zugang. Aus der Erfahrung anderer Ombudsstellen zeigt sich, dass die direkte Inanspruchnahme durch junge Menschen unmittelbar mit dem konzeptionellen Schwerpunkt der Ombudsstellen und deren Nähe zur Zielgruppe der jungen Menschen zusammenhängt. Für den Aufbau ombudschaftlicher Strukturen zeigen sich hieraus Hinweise für den Ausbau niedrigschwelliger Zugänge und der Öffentlichkeitsarbeit zur Erreichung bestimmter (unterrepräsentierter) Zielgruppen.

Abbildung 2: Anteile der Ratsuchenden bei der Inanspruchnahme von Beratungen bis 31.08.2022 (n=140)

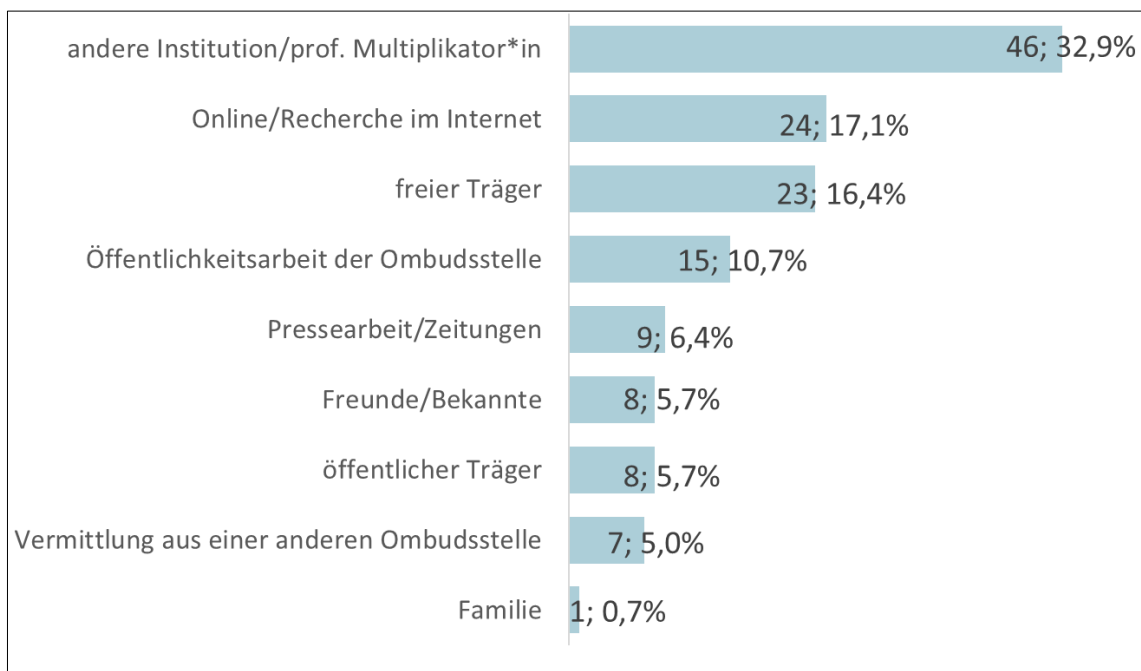


Weitere Hinweise zur Inanspruchnahme des Angebots liefern die gewählten Zugänge der Ratsuchenden zu ombudschaftlicher Beratung und die Beratungssettings.

3.3 Zugänge zur Beratung und Beratungssettings

Die Ratsuchenden wurden im Rahmen einer Beratung jeweils gefragt, wie sie von der Ombudsstelle erfahren haben. Die Auswertung zeigt, dass der häufigste Zugang mit 46 Beratungen und damit in knapp einem Drittel aller Fälle durch andere Institutionen oder professionelle Multiplikator*innen erfolgte. Gefolgt davon fanden 17,1 % der Ratsuchenden über Recherche im Internet die Ombudsstelle, welches die Sinnhaftigkeit einer aktuellen Homepage stützt. Weitere 16,4 % der Ratsuchenden haben einen Hinweis zur Ombudsstelle durch einen freien Träger erhalten. Der Zugang erfolgte aufgrund der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit in 10,7 % und durch öffentliche Träger in 5,7 % der Beratungen. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Kooperationsstrukturen und öffentlicher Bekanntmachung des Angebots weiter zielgenau auszubauen sind.

Abbildung 3: Zugänge zu Ombudsstellen bis 31.08.2022 (Mehrfachnennungen; n=140)



Weiteren Aufschluss über Zugänge liefern die Auswertungen zum Beratungssetting¹. In 77,9 % aller Beratungen wurde telefonisch Kontakt aufgenommen, gefolgt davon war es in 18,6 % ein erster Kontakt per E-Mail.

Im Verlauf der Beratung kommen meist unterschiedliche Kommunikationsformen zum Einsatz. Der Anteil an persönlichen Beratungen (face-to-face) fällt mit 15,0 % eher gering aus. Hier sei jedoch auf die pandemiebedingten Kontakteinschränkungen verwiesen. Insgesamt zeigt sich, dass das Telefon nicht nur zur Erstkontaktaufnahme, sondern während der gesamten Beratungsprozesse das meist genutzte Medium darstellte und fast

¹ Bezüglich des Beratungssettings sind Mehrfachnennungen möglich.

immer (96,3 %) genutzt wird. Inwiefern sich der Anteil der persönlichen Kontakte in einer Ombudsstelle durch die Erreichung von jungen Menschen in der Beratung erhöht, kann bislang nicht bewertet werden. Die Bedeutung von Parametern wie Nähe zu den Adressat*innen bzw. Erreichbarkeit der Zielgruppe sollten hier weiter mitdiskutiert werden.

Zur Dauer von Beratungsprozessen in den Ombudsstelle zeigt sich, dass sich die meisten ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (n=107) etwa über einen Zeitraum von einem Monat (48,6 %) erstreckten. Dabei wurden in etwas mehr als der Hälfte (57,9 %) aller Beratungen bis zu fünf Kontakte benötigt.

Zur Ableitung inhaltlicher Schwerpunkte und Anliegen, mit denen sich Adressat*innen an eine Ombudsstelle wenden, werden im nächsten Abschnitt Daten zur Rechtskreisverortung vorgestellt.

3.4 Rechtskreisverortung und Anliegen ombudtschaftlicher Beratungen

Welche Fälle werden von den Ombudsstellen beraten? Die Verortung der ombudtschaftlichen Beratungen anhand von Rechtskreisen gibt an, auf welche(n) Paragraphen des SGB VIII sich der Auftrag für die Ombudsstelle bezieht. Erhält eine Familie z.B. eine Hilfe zur Erziehung in Form einer Sozialpädagogischen Familienhilfe und die ratsuchende Person möchte sich zu ihren Rechten im Hilfeplanverfahren beraten lassen, so liegt der ombudtschaftliche Auftrag im Rechtskreis § 27 i.V.m. § 31 SGB VIII. Zudem wurden im Dokumentationssystem die Anliegen der Beratung erfasst, aus denen sich die ombudtschaftlichen Aufträge ableiten ließen. Um inhaltliche Schwerpunkte diskutieren zu können, lohnt sich ein Blick auf die Rechtskreise und Anliegen² bei der Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratung.

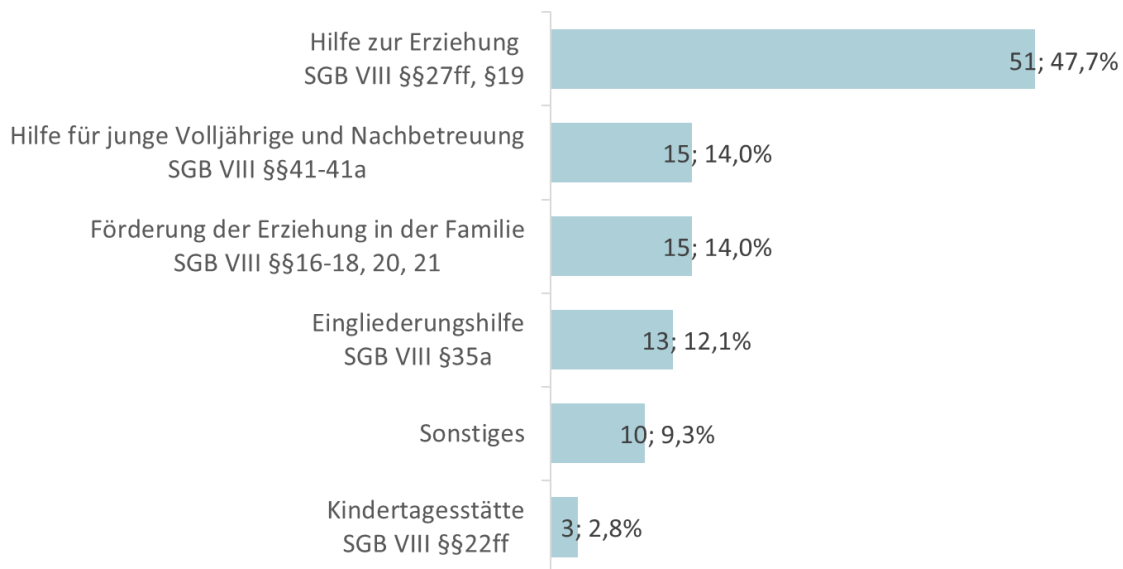
Knapp die Hälfte aller ombudtschaftlichen Beratungsaufträge, d.h. 51 von 107 Beratungen, bezieht sich auf den Bereich von Hilfen gem. §§ 27ff. und § 19 SGB VIII. Dieser Rechtskreis bildet damit den Schwerpunkt aller Beratungen. Adressat*innen der Eingliederungshilfe gem. § 35a SGB VIII machten zu 12,1 % der ombudtschaftlichen Beratungen aus. Weitere größere Anteile in der Beratung liegen mit jeweils 15 Beratungen in den Bereichen Hilfen für junge Volljährige (§§ 41, 41a SGB VIII) und Förderung der Erziehung in der Familie (§§ 16-18, 20, 21 SGB VIII) verortet. Im Bereich der Förderung der Erziehung in der Familie wurde das Angebot schwerpunktmäßig bei Anliegen zu Fragen der Partnerschaft, Trennung, Scheidung sowie zur Personensorge und dem Umgangsrecht (§§ 17, 18 SGB VIII) genutzt.

Die Kategorie „Sonstiges“ umfasst 10 Beratungen deren Anliegen in den Rechtskreisen §§ 8a, 50, 55 SGB VIII verortet ist sowie allgemeine Beschwerden. Neben den Eingliederungshilfen gem. § 35a SGB VIII sind auch die Anliegen im Bereich von Kindertagesstätten gem. §§ 22ff. SGB VIII mit 2,8 % in der Zwischenauswertung noch gering vertreten.

² Bei der Angabe der Anliegen handelt es sich um Mehrfachnennungen.

Keine Anliegen wurden bislang aus dem Bereich Jugendarbeit an die Ombudsstellen herangetragen.

Abbildung 4: Verortung ombuderschaftlicher Beratungen in Rechtskreisen bis 31.08.2022 (n=107)

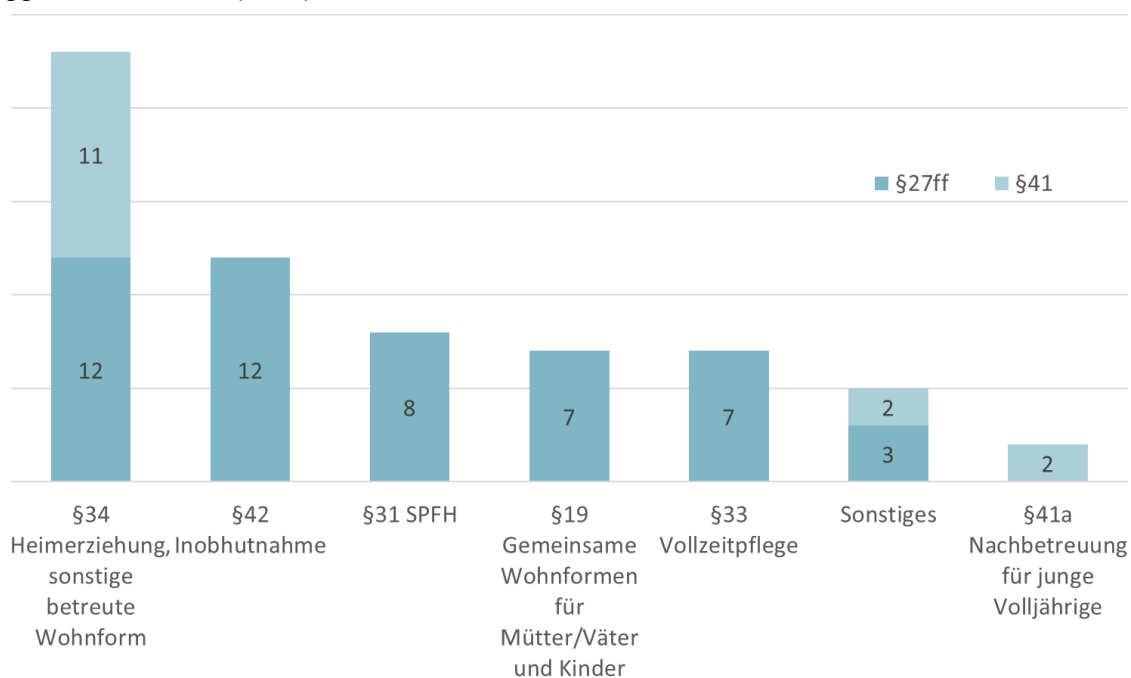


In den bislang klassischen Rechtskreisen der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe, sprich den §§ 19, 27ff., 41, 41a SGB VIII, waren 66 von 107 ombuderschaftliche Beratungen verortet. Die Hilfeformen §§ 34 und 42 SGB VIII waren darunter am häufigsten. Bei 23 Beratungen (darunter elf junge Volljährige) meldeten sich Ratsuchende, die in einer stationären Wohnform gem. § 34 SGB VIII untergebracht sind/waren. Zwölf Beratungen fanden im Zusammenhang mit einer Inobhutnahme gem. § 42 SGB VIII statt. Die Ratsuchenden, die in einer Jugendhilfeeinrichtung untergebracht sind (§§ 27ff. oder 41 i.V.m. § 34 SGB VIII) (n=23), meldeten sich in jeweils fünf Ratsuchende aufgrund mangelnder Unterstützung einer Fachkraft oder wegen Kritik am Einbeziehen der Eltern³. In jeweils drei Beratungsprozessen ging es um Beschwerden wegen unangemessenen Verhaltens einer Fachkraft, der Beteiligung im Rahmen der Hilfe oder Kritik an Hilfeplangesprächen. In den Beschwerdeverfahren zur Inobhutnahme gem. § 42 SGB VIII ging es hauptsächlich um mangelnde Unterstützung durch eine Fachkraft (fünf Beratungen), den Wunsch nach Rückführung (vier Beratungen) oder um Kritik an der Beteiligung und dem Einschätzungsprozess einer Kindeswohlgefährdung (je drei Beratungen). Zusammenfassend wird hier deutlich, dass es sich bei den Hilfen/Maßnahmen in denen es um Unterbringungen von jungen Menschen außerhalb der Familie geht, häufig um verschiedene Arten von Beteiligungswünschen oder die als unzureichend erlebte Unterstützung durch Fachkräfte geht.

³ Bezüglich der Anliegen sind Mehrfachnennungen möglich.

Im ambulanten Bereich der Hilfen zur Erziehung gem. § 31 SGB VIII meldeten sich Ratsuchende am häufigsten (sechs Fälle) aufgrund von unangemessenem Vorgehen, gefolgt von vier Beratungen wegen Kritik an der inhaltlichen Ausgestaltung der Hilfe und drei Mal aufgrund mangelnder Unterstützung einer Fachkraft. Im Unterschied dazu lagen die Hauptanliegen im Bereich der Hilfen für junge Volljährige (§§ 41, 41a SGB VIII) schwerpunktmäßig im Bereich der Erst- oder Weiterbewilligung einer Hilfe (elf Beratungen) sowie des Wunsch- und Wahlrechts (drei Beratungen).

Abbildung 5: Verortung ombudshaftlicher Beratungen in den Rechtskreisen §§ 19, 27ff. (n=39) und §§ 41, 41a SGB VIII (n=15)



Insgesamt zeichnen sich thematische Schwerpunkte ab, die sowohl beim Aufbau ombudshaftlicher Strukturen mitbedacht werden sollten, aber auch erste Anhaltspunkte zur für die Zusammenarbeit der Ombudsstellen mit öffentlichen und freien Trägern liefern können. Über die genaue Analyse von Beschwerdeverfahren können sich zudem Weiterentwicklungsbedarfe für die Kinder- und Jugendhilfe und z.B. Hinweise für die Überarbeitung interner Prozesse in Jugendämtern oder bei freien Trägern ergeben.

Ein Blick auf die Auslöser von Beschwerdeverfahren kann weitere Trends aufzeigen und Aufschluss über Anliegen von Ratsuchenden und Zugänge zur Zielgruppe geben.

3.5 Auslöser der Beschwerdeverfahren

Die Ombudsstellen dokumentieren, mit welchen Anliegen sich Ratsuchende an die Ombudsstellen gewandt haben und welche Instanz(en) Auslöser der Beschwerden waren.

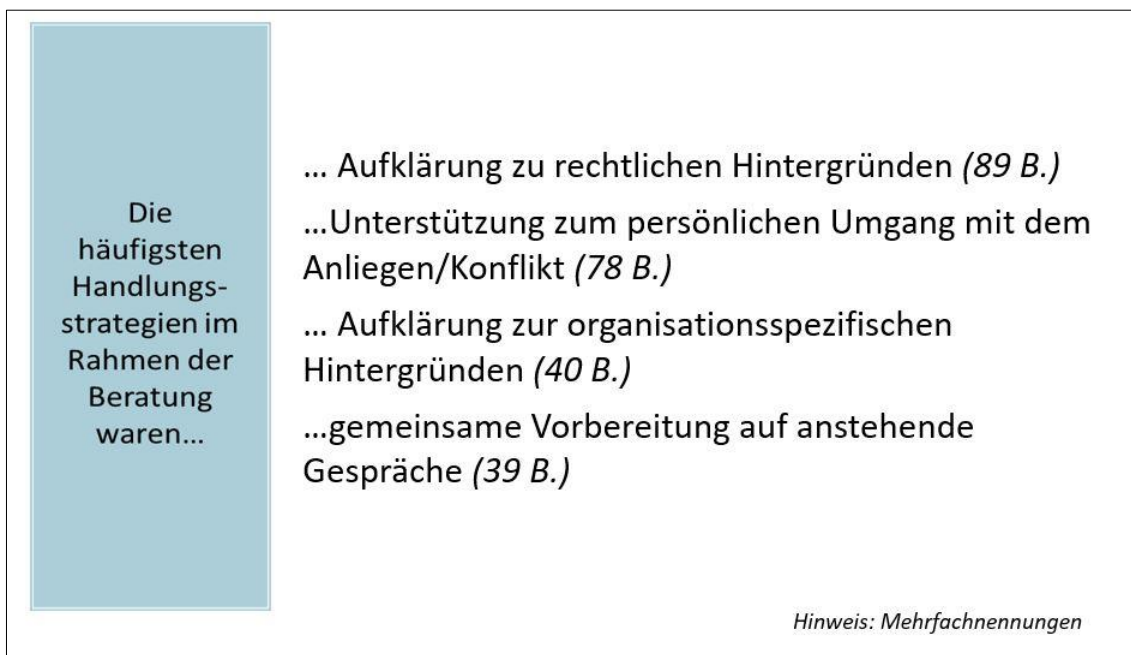
In 79,2 % aller Beratungen (n=107) betreffen die Beschwerden den öffentlichen Träger. In diesen Beratungen bezogen sich die Beschwerden in 72,1 % auf die fallführende Fachkraft des Sozialdienstes. Bei 21,3 % der Beschwerden gegen den öffentlichen Träger tangierte das Anliegen die Mitarbeitenden der wirtschaftlichen Jugendhilfe. Vergleichsweise selten, in 7,8 % d.h. in sechs Beratungen, kam es zu Beschwerden gegen den freien Träger/Leistungserbringer. Dabei betraf das Anliegen überwiegend die verantwortlichen Betreuungspersonen.

Um die Veränderungen und den Mehrwert ombudtschaftlicher Praxis datenbasiert beschreiben zu können, werden nachfolgend häufig genutzte Handlungsstrategien sowie beschriebene Effekte von Beratungen zusammenfassend dargestellt.

3.6 Handlungsstrategien und Effekte ombudtschaftlicher Beratung

Die Auswertung der Handlungsstrategien im Rahmen der Beratungen zeigt, dass ein breites Spektrum von Handlungsstrategien genutzt wurde. So konnte häufig eine Vermittlung von rechtlichen (89 Beratungen) und organisationsspezifischen Hintergründe (40 Beratungen) stattfinden. In 78 Beratungen wurde eine Unterstützung zum persönlichen Umgang der Ratsuchenden mit dem Anliegen geleistet. Dabei wurden den Ratsuchenden z.B. Erklärungsansätze dargestellt, um Entscheidungen und Systemgrenzen nachvollziehbarer zu machen. In 39 Beratungen fand eine gemeinsame Vorbereitung auf anstehende Gespräche statt. Außerdem wurde unter anderem zwischen Beteiligten vermittelt, die Ratsuchenden wurden zur eigenständigen Konfliktklärung beraten oder auch z.B. zu Terminen mit dem Jugendamt begleitet.

Abbildung 6: Handlungsstrategien in der ombudtschaftlichen Beratung



Ombudshaftliche Beratung hat Effekte in die unterschiedlichsten Richtungen. Die Ombudsstellen wurden gefragt, welche Effekte ihre Beratung jeweils hatte. Die in Abbildung 7 dargestellten Aspekte sind dabei besonders zentral.

Abbildung 7: Effekte ombudshaftlicher Beratung



Weiterentwicklungsimpulse der Fachkräfte der Ombudsstelle weisen vor allem darauf hin, dass die Aufklärung über die Rechte von Familien und jungen Menschen flächendeckend in den Blick genommen werden sollte. Außerdem ist die Transparenz im Rahmen der Hilfe zentral – zum einen hinsichtlich der Entscheidungen des Jugendamts, zum anderen in Bezug auf Verfahrensabläufe und Zuständigkeiten. Ein dritter Bereich betrifft die Beteiligung von Adressat*innen im gesamten Hilfesystem.

Die Ergebnisse der ersten Datenauswertung zum Stichtag 31.08.2022 geben erste Diskussionsimpulse und Hinweise für Strukturen „guter Ombudschaft“ in Bayern. Welche Struktur- und Qualitätsmerkmale sich bereits an dieser Stelle abzeichnen und welche nächsten Schritte im Modellprojekt zu einer Realisierung der Zielperspektive anvisiert werden, wird im nachfolgenden Kapitel beschrieben.

4. Bisherige Erkenntnisse zu Kriterien „guter Ombudschaft“ für zukünftige ombudshaftliche Strukturen in Bayern

Eine der zentralen Fragen hinsichtlich des Aufbaus ombudshaftlicher Strukturen in Bayern ist, wie viele Ombudsstellen in welchen Gebietszuschnitten eine bedarfsgerechte ombudshaftliche Struktur gewährleisten. Diese Fragestellung steht in engem Zusammenhang dazu, welche Qualitätsstandards für das bayerische Ombudshaftswesen gelten sollen und wie die Umsetzung dieser Standards gesichert werden kann.

Zum einen geben die zuvor dargestellten ersten Auswertungen der fallbezogenen Daten diesbezügliche Hinweise. Zum anderen fließen Erfahrungen aus den Modellstandorten in den Einschätzungsprozess ein. Auf Grundlage dieser beiden Wissensbestände wurden die Zwischenergebnisse der Evaluation in unterschiedlichen Kontexten diskutiert und inhaltlich verdichtet. Eine erste Näherung an die benannten Strukturfragen erfolgte im Rahmen der Zwischenbilanzfachtagung am 07. November 2022, bei der alle Teilnehmenden für sie relevante Aspekte hinsichtlich der zukünftigen ombudshaftlichen Struktur für Bayern diskutierten. Diese Erkenntnisse wurden darauf folgend für die Sitzung des Projektbeirats Mitte November 2022 von Seiten der Evaluation zusammenfasst und weiterführend diskutiert. Darauf aufbauend wurden dann weitere fachliche Impulse zu diesen Fragestellungen im standortübergreifenden Workshop Ende November 2022 mit den Ombuds- und Leitungspersonen der Standorte und den Auftraggebern erarbeitet. Die in diesem Prozess gewonnenen Erkenntnisse werden im Folgenden dargestellt.

4.1 Erkenntnisse zu möglichen Gebietszuschnitten und notwendigen Unterstützungsstrukturen

Hinsichtlich des Zuschnitts von Gebieten für Ombudsstellen kristallisierte sich in allen Diskussionskontexten die Grundidee eines regionalen Gebietszuschnitts in Verbindung mit einer übergreifenden Unterstützungsstruktur auf Landesebene heraus.

Zwar wurde anfänglich auch reflektiert, ob nicht eine zentrale Ombudsstelle für Bayern ausreichend sei, da sich die überwiegende Mehrzahl der Ratsuchenden im ersten Schritt telefonisch melden und viele Beratungen auch bereits nach wenigen telefonischen Beratungskontakten abgeschlossen werden können. Dem steht allerdings entgegen, dass das persönliche Kennenlernen der in den Ombudsstellen tätigen Personen Zugangsbarrieren zu senken scheint, sowohl bei jungen Menschen und ihren Familien als auch im Kontext von Kooperationsbeziehungen auf Fachebene. Darüber hinaus zeigt sich, dass im Unterstützungsprozess auch Begleitungen von Ratsuchenden zu Gesprächen vor Ort notwendig werden können, so dass eine räumliche Nähe bezüglich der entstehenden Fahrzeiten von Vorteil ist. Des Weiteren spielt die persönliche Präsenz der Berater*innen aus den Ombudsstellen auch an der Schnittstelle zu Vertreter*innen öffentlicher und

freier Träger eine Rolle. Beispielsweise wenn es darum geht das fachliche Konzept ombudtschaftlicher Arbeit vorzustellen oder Kooperationsvereinbarungen zu schließen, die etwa verbindlich festhalten, wie Adressat*innen der Kinder und Jugendhilfe auf ombudtschaftliche Beratungsangebote hingewiesen werden oder wie die Zusammenarbeit im konkreten Beschwerdefall idealtypisch abläuft. Aus diesen Gründen scheint ein regionaler Zuschnitt von Ombudsstellen angemessen, um Bedarfe decken und fachliche Standards umsetzen zu können.

Wie groß ein solcher regionaler Gebietszuschnitt in Bayern sein sollte, lässt sich zum aktuellen Zeitpunkt nur näherungsweise beschreiben. Ausgehend von den unterschiedlichen Gebietsgrößen der drei Modellstandorte zeigt sich bereits jetzt eindeutig, dass eine Ombudsstelle mit der personellen Besetzung eines Vollzeitäquivalents (insgesamt 100%-Stelle) für ein Gebiet der Größe des Bezirks Oberbayern den Bedarf nicht decken wird. Bislang nehmen trotz offensiver schriftlicher Werbestrategie bei öffentlichen und freien Trägern fast ausschließlich Ratsuchende, die in relativer räumlichen Nähe zum Standort der Ombudsstelle leben, das Angebot in Anspruch. Ratsuchende aus den Randbereichen des Bezirks haben bislang keinen/kaum Zugang zur Beratung gefunden. Auch verweisen die annähernd gleich hohen Fallzahlen bei ähnlicher Laufzeit in der Ombudsstelle Augsburg und in Oberbayern darauf, dass der Umfang der zur Verfügung stehenden Personalressourcen ein wesentlich relevanterer Einflussfaktor auf die Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratung zu sein scheint, als die Gebietsgröße mit den entsprechenden Einwohner*innenzahlen, die sich im Modellprojekt exemplarisch zwischen Augsburg und Oberbayern stark unterscheiden.

Ausgehend von diesem Wissensstand, scheint der Bedarf an Ombudsstellen in Bayern zwischen 8 und 20 Ombudsstellen zu liegen, wenn man sich an der Anzahl der Regierungsbezirke in Bayern bzw. an den bestehenden Planungsregionen auf Verwaltungsebene unterhalb der Ebene der Regierungsbezirke orientiert. Diese Größenordnung steht natürlich auch in Zusammenhang mit der personellen Ausstattung je Gebietszuschnitt. Im weiteren Prozessverlauf gilt es dies zu konkretisieren und dann die Gebietsgröße mit der entsprechenden Personalausstattung ins Verhältnis zu setzen.

Zur weiteren Konkretisierung der zahlenmäßigen Orientierungsgrößen wurden bislang die folgenden weiteren Aspekte in die Diskussion eingebracht: Es wurde angemahnt, den ländlichen Raum hinreichend zu berücksichtigen, so dass auch hier entsprechende ombudtschaftliche Bedarfe gedeckt werden können. Zudem wurde thematisiert, inwiefern es trotz des weiten ombudtschaftlichen Auftrags des § 9a SGB VIII, der alle Leistungsbeiriche der Kinder – und Jugendhilfe umfasst, weiterhin sinnvoll sein könnte, bestimmte Zielgruppen, wie etwas junge Menschen, die in stationären Wohnformen leben oder die Gruppe der Careleaver*innen, gezielter auf ombudtschaftliche Angebote aufmerksam zu machen und für ihre Rechte zu sensibilisieren, um so Zugangshürden möglichst niedrig zu halten.

Hinsichtlich der Frage von örtlichen Zuständigkeiten im Zusammenspiel mehrerer Ombudsstellen wurde festgehalten, nach folgender Prämisse zu arbeiten: Grundsätzlich gibt es eine regionale Zuständigkeit je Ombudsstelle, die Unterstützung der Ratsuchenden

wird jedoch ohne starre örtliche Zuständigkeiten ausgestaltet. Dies bedeutet in der Umsetzung, dass für die Nutzer*innen eine Wahlfreiheit besteht, bei welcher Ombudsstelle sie sich beraten lassen möchten. Wenn möglich und fachlich sinnvoll, sollte somit nach dem Grundprinzip gearbeitet werden, dass die Bearbeitung des Konflikts in der Ombudsstelle erfolgt mit der zuerst Kontakt aufgenommen wurde. Wenn eine Weitervermittlung sinnvoll bzw. notwendig erscheint, dann sollte möglichst eine wechselseitige Information der beiden Ombudsstellen mit Zustimmung der Ratsuchenden erfolgen. Die Erfahrungen an den Modellstandorten zeigen, dass mit einer solchen Regelung verantwortungsvoll umgegangen wird.

Die Notwendigkeit einer die regionalen Ombudsstellen begleitenden und unterstützenden Struktur auf Landesebene wurde in allen Diskussionskontexten gesehen und wird auch im Rahmen des Projektes von Seiten der Modellstandorte als wichtige Voraussetzung für qualitätvolle ombudtschaftliche Arbeit angesehen. Von der inhaltlichen Ausrichtung her, soll eine solch übergreifende Struktur folgendes Aufgabenprofil ausfüllen:

- Fachstelle für fachliche Beratung bei ombudtschaftlichen Fragestellungen in der Fallarbeit
- Organisation der Vernetzung und des fachlichen Austauschs von bayerischen Ombudsstellen
- Begleitung der ombudtschaftlichen Statistik und Verantwortlichkeit für die landesweite Auswertung ombudtschaftlicher Beratungen aus der Statistik
- Durchführung (fach)politischer Aktivitäten zur Ombudschaft
- Organisation einer (zwei)jährlichen Fachveranstaltung zum Thema Ombudtschaftswesen
- Allgemeine Öffentlichkeitsarbeit und Informationsweitergabe zum Thema
- Juristische Beratung und jugendhilferechtliche Kompetenz, die bei Bedarf von Seiten der Ombudsstellen abgerufen werden kann (juristisches Back-up)

Bislang noch nicht breiter diskutiert und reflektiert wurde die Frage, in welchem strukturellen Verhältnis die regionalen Ombudsstellen zur übergreifenden Struktur stehen und welche Voraussetzungen hinsichtlich der Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit für regionale Ombudsstellen gelten sollen. So gilt es abzuwägen, ob es regionale Ombudsstellen unter dem Dach der landesweiten Struktur geben soll, um so auch Unabhängigkeit zu sichern oder ob es eher einen losen Verbund von Ombudsstellen mit vertraglichen Regelungen geben soll. Zu diskutieren gilt es in diesem Zusammenhang auch, inwiefern der übergreifenden landesweiten Unterstützungsstruktur Aufgaben der Qualitätssicherung und -überprüfung von Ombudsstellen zukommen soll.

Die benannten Aspekte werden im weiteren Projektverlauf weiter konkretisiert, um ggf. noch genauere Empfehlungen aussprechen zu können. Zudem ist der (fach)politische Diskurs weiter zu führen, um strukturelle und finanzielle Aspekte zur Umsetzung der erarbeiteten Empfehlungen sicher zu stellen.

4.2 Qualitätsstandards und Erkenntnisse zu personellen Anforderungen

Das grundsätzliche Fachverständnis ombudtschaftlicher Beratung erfolgt im Rahmen des Projektes in Anlehnung an die Kriterien des Bundesnetzwerks Ombudschaft. Die Themen Unabhängigkeit und Weisungsungebundenheit, das entsprechende ombudtschaftliche Beratungsverständnis sowie die Arbeit nach dem Vier-Augen-Prinzip spielen sowohl im Rahmen des Modellprojektes als auch bei der Diskussion um zukünftige Strukturen eine wichtige Rolle. Bezugnehmend auf das KJSG ist auch der Anspruch an verständliche, nachvollziehbare und wahrnehmbare Information und Beratung für Adressat*innen noch einmal verstärkt in den Fokus der Diskussion gerückt. Diese Aspekte tangieren sowohl Fragen der fachlichen Haltung, der strukturellen Rahmung als auch der personellen Ausstattung, da die Gegebenheiten vor Ort jeweils dem Anspruch dieser Qualitätsstandards gerecht werden sollten.

Weitere notwendige fallübergreifende Qualitätsstandards ombudtschaftlicher Arbeit konnten an den Modellstandorten sowie in der fachlichen Diskussion im Modellprojekt herausgearbeitet werden. So ist als ein zentraler Qualitätsstandard auch für zukünftige Strukturen in Bayern festzuhalten, dass Reflexionsmöglichkeiten für Berater*innen durch Intervision und Supervision wichtige und notwendige Voraussetzungen guter ombudtschaftlicher Arbeit sind. Um Qualität zu sichern sind darüber hinaus Fort- und Weiterbildungen sowie der Austausch und die Vernetzung mit anderen Ombudsstellen von zentraler Bedeutung und sollten deshalb im Stellenprofil explizit Berücksichtigung finden. Damit einhergehend wird empfohlen auch eine Mitgliedschaft der bayerischen Ombudsstellen im Bundesnetzwerk Ombudschaft anzustreben. Zudem werden eigene finanzielle Sachmittel für Ombudsstellen als wichtig erachtet, um Fachliteratur anschaffen und Fortbildungen besuchen zu können.

Um fachpolitische und qualitätssichernde Impulse aus der ombudtschaftlichen Beratungsarbeit für die Kinder- und Jugendhilfe setzen zu können, was auch Anspruch ombudtschaftlicher Arbeit ist, ist die Nutzung eines fallbezogenen Dokumentationssystems in Form einer entsprechenden Statistik grundlegend. Als wichtig wird deshalb erachtet, dass alle bayerischen Ombudsstellen sich an einer entsprechenden statistischen Erfassung ihrer Fälle beteiligen, so dass die Daten dann landesweit vergleichend ausgewertet werden können. Über eine Zusammenschau der Informationen können dann fallübergreifende Weiterentwicklungsbedarfe deutlich werden, die in die entsprechenden fachpolitischen Gremien auf den verschiedenen Ebenen einfließen können. Arbeitsprozesse zur Initiierung von Qualitätsentwicklungsprozessen ausgehend von den Erkenntnissen ombudtschaftlicher Beratungen, sollten deshalb ebenso Teil des Selbstverständnisses und des Arbeitsprofils der Ombudsstellen sein.

Das Aufgabenspektrum ombudtschaftlicher Arbeit umfasst somit mehr als die reine ombudtschaftliche Beratungstätigkeit. Netzwerkarbeit und fachpolitische Rückschlüsse aus der Beratungstätigkeit zu ziehen, um Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe zu geben umfasst ebenso das Anforderungs- und Aufgabenprofil von Berater*innen in Ombudsstellen. Um diesem Anspruch gerecht werden zu können, braucht

es somit ein fachlich fundiertes, breites Wissen zur Kinder- und Jugendhilfe sowie den relevanten Schnittstellen zu anderen Leistungsbereichen gekoppelt mit einer hohen Beratungs- und Reflexionskompetenz, um jeweils dem ombudtschaftlichen Auftrag gerecht werden zu können. Insgesamt zeigt sich, dass es im Gesamtteam von Ombudsstellen somit pädagogische, juristische und verwaltungsbezogene Kompetenzen braucht, um die vielfältigen Fragestellungen, die im Zusammenhang von Konfliktklärungen auftreten, angemessen bearbeiten zu können. Reflektiert wurde, inwiefern ein (sozial-)pädagogischer und/oder juristischer Hochschulabschluss notwendig ist, um die ombudtschaftliche Tätigkeit auszufüllen. Konsens bestand diesbezüglich, dass in diesen Arbeitsbezügen, die persönliche Eignung wichtiger ist, als ein formaler Abschluss. Welche persönlichen Aspekte hinsichtlich der Eignung besonders wichtig sind, soll im weiteren Arbeitsprozess gemeinsam mit den Fachkräften der Modellstandorte vertiefend erarbeitet werden. Bislang noch offen ist die Frage der tarifrechtlichen Eingruppierung von Berater*innen in Ombudsstellen.

Die Frage, wie viele Berater*innen es je Ombudsstelle bzw. Region braucht, ist zum einen in Relation zur Größe einer Region zu setzen und zum zweiten hinsichtlich des Aufgabenprofils und der zu berücksichtigten Qualitätsstandards zu bewerten. Wie gesagt, können diesbezüglich von Seiten der Evaluation bislang keine Orientierungswerte benannt werden. Allerdings lassen sich aus den Erfahrungen der Modellstandorte dennoch bereits zum jetzigen Zeitpunkt Mindeststandards formulieren. So zeigt sich, dass bei einem zweiköpfigen Team in einer Ombudsstelle die Sicherung der Arbeit nach dem 4-Augen-Prinzip durch Urlaubs- und Krankheitszeiten nicht durchgängig gewährleistet werden kann (sofern nicht Fachkräfte aus anderen Ombudsstellen zur Intervision hinzugezogen werden). Somit wird für die zukünftigen Strukturen ein jeweils mindestens dreiköpfiges Team vor Ort empfohlen. Zudem bieten größere Teams mehr Möglichkeiten unterschiedliche fachliche Schwerpunktthemen und Kompetenzen zu vereinen. Darüber hinaus zeigt sich, dass bestimmte stellenbedingte Rahmenbedingungen Auswirkungen auf Aspekte von Unabhängigkeit haben, sofern die Ansiedlung zukünftiger Ombudsstellen weiter bei Trägern der öffentlichen oder freien Jugendhilfe möglich sein wird. So sind bestehende längerfristige bzw. unbefristete Anstellungsverhältnisse von Vorteil, um in jedem Fall unabhängig agieren zu können, da dann nicht die Sorge mitschwingt, dass die ombudtschaftliche Arbeit Konsequenzen auf Vertragsverlängerungen haben könnte. Des Weiteren sollte der Stellenumfang der Tätigkeit in der Ombudsstelle, so umfangreich sein, dass die Mitarbeitenden nicht einer weiteren Tätigkeit im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe nachgehen müssen, da dies Interessenskollisionen im Feld impliziert, die es dann im Beratungskontext auszuschließen gilt. Inwiefern die konzeptionelle Einbindung Ehrenamtlicher in die Beratungstätigkeit von Ombudsstellen sinnvoll ist, kann im Rahmen des Modellprojektes nicht beantwortet werden, da diesbezüglich an den Modellstandorten keine Erfahrungen vorliegen. Je nach Größe einer zukünftigen Ombudsstelle könnte auch eine Verwaltungskraft zur Unterstützung der Berater*innen sinnvoll sein.

4.3 Kooperationsanforderungen an der Schnittstelle von Ombudsstellen zu Jugendämtern und freien Trägern

Die Daten zu den fallbezogenen Zugängen zu ombudtschaftlicher Beratung verweisen auf die große Bedeutung von Fachkräften aus der Kinder- und Jugendhilfe als Türöffner für junge Menschen und ihre Familien hin zu Ombudsstellen. Deshalb ist es wichtig, dass Fachkräfte bei öffentlichen und freien Träger darüber informiert sind, was Ombudschaft bedeutet, wie Unterstützung aussehen kann und wo entsprechende Angebote in Anspruch genommen werden können. Nur dann können sie diese Informationen wiederum entsprechend an Adressat*innen weitergeben. Ebenso ist es auf Grund dessen wichtig, dass sich Mitarbeitende der Ombudsstellen in Fachkontexten der Kinder- und Jugendhilfe vorstellen und den ombudtschaftlichen Grundgedanken sowie die Vorgehensweisen bekannt machen.

Neben der Sensibilisierung von Fachkräften für Unterstützungsmöglichkeiten durch Ombudsstellen wurde im Rahmen des Modellprojektes diskutiert, dass zukünftig eine Verpflichtung zur Weitergabe von Informationen zu Ombudschaft für Jugendämter und Einrichtungen verankert werden soll, um sicherzustellen, dass zumindest alle jungen Menschen und Familien, die Hilfen zur Erziehung beantragen, verbindliche Informationen zur Möglichkeit ombudtschaftlicher Beratung und Unterstützung erhalten. Ein Teil der Modellstandorte versucht in diesem Zusammenhang z.B. einen entsprechenden Passus in den Leistungsbescheiden zur Hilfe festzuschreiben.

Darüber hinaus hat sich im bisherigen Arbeitsprozess im Projekt gezeigt, dass in Jugendämtern und Einrichtungen Unsicherheit dahingehend besteht, welche Rechte Adressat*innen im Klärungs- und Unterstützungsprozess durch Ombudsstellen zustehenden und was im konkreten Beschwerdefall in der Zusammenarbeit mit Ombudsstellen wechselseitig erwartet werden kann. Hier zeigt sich Informations- und Aufklärungsbedarf, dem durch entsprechende Informationsmaterialien vonseiten der Landesebene begegnet werden soll. Zudem sollen bestehende übergreifende Fachkontexte genutzt werden, um im Gespräch die entsprechenden Fragen aufzugreifen und zu diskutieren, so dass Handlungssicherheit entsteht, die die Arbeit im Konfliktfall erleichtert.

Zurzeit werden an den Modellstandorten erste Erfahrungen mit der Erarbeitung von Kooperationsvereinbarungen mit öffentlichen und freien Trägern gesammelt, in denen sowohl fallbezogene als auch –übergreifende Aspekte der Zusammenarbeit vereinbart werden.

Hinsichtlich der Empfehlungen zur zukünftigen ombudtschaftlichen Struktur in Bayern wurde als sinnvoll eingeschätzt, eine „Unterstützungsverpflichtung“ hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Ombudsstellen für öffentliche und freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe festzuschreiben.

4.4 Handlungsstrategien im Aufbau weiterer Ombudsstellen

Viele Fragestellungen, die im Kontext der Zwischenbilanztagung sowie im Rahmen des Fachbeirats diskutiert wurden, tangierten Handlungsstrategien, die den Aufbau einer flächendeckenden ombudschaftlichen Struktur in Bayern nach der Modellprojektphase betreffen.

Als sehr bedeutsam im Implementierungsprozess nach der Modellprojektphase wurde eine breite Öffentlichkeitsarbeit auf zwei Ebenen angesehen. Zum einen wurde der Bedarf gesehen, eine öffentlichkeitswirksame Bekanntmachung von Ombudschaft in der Breite der Bevölkerung durch eine landesweite Kampagne zu initiieren. In diesem Zusammenhang soll der Begriff „Ombudschaft“ bzw. „Ombudschaftswesen“ alltagsnah erklärt und für eine entsprechende Inanspruchnahme im Konfliktfall geworben werden. In diesem Zusammenhang wurde auch über eine „Marke“ Ombudschaft mit Wiedererkennungswert für ganz Bayern nachgedacht. Zum anderen sollen Fachkräfte mit einer demgemäß intensiven Informationskampagne erreicht und informiert werden. Angeregt wurde, entsprechende Kick-Off-Veranstaltungen in allen zukünftigen Gebieten durchzuführen.

Bezüglich der Öffentlichkeitsarbeitsstrategien wurde eine ombudsstellenübergreifende Strategie als zielführend eingeschätzt, da die bisherigen Erfahrungen gezeigt haben, wie viel Arbeit einzelne Ombudsstellen in der Aufbauphase in eine entsprechende Öffentlichkeitsarbeit stecken mussten.

Zudem wird eine weitere externe Begleitung des Implementierungsprozesses als für den Prozess förderlich eingeschätzt.

5. Ausblick

Viele fachliche Prämissen für zukünftige ombudschaftliche Strukturen in Bayern zeichnen sich bereits zum jetzigen Zeitpunkt ab. Erste Eckpunkte zu Gebietszuschnitten hinsichtlich einer bedarfsgerechten Struktur werden deutlich. Bisher noch unklar ist, in welchen Finanzierungsstrukturen eine entsprechende Umsetzung gesichert werden kann.

Zudem ist bislang offen, in welchem Verfahren und mit welchen Anforderungen hinsichtlich der strukturellen Verortung zukünftige Ombudsstellen in Bayern aufgebaut werden sollen.

Diese beiden Aspekte gilt es im weiteren Projektverlauf fachlich zu konkretisieren und in den (fach)politischen Diskurs einzuspeisen.

Darüber hinaus werden im Rahmen der Begleitung der Modellstandorte sowie durch die Auswertung der quantitativen und qualitativen Evaluationszugänge weitere Wissensbestände generiert, die im Jahr 2023 dazu führen können, unter anderem besondere Schwerpunkte bei den Fragen nach der Stärkung von Zugängen zu jungen Menschen sowie hinsichtlich Beschwerden in den Themenfeldern Inklusion und Kita zu legen.

Die Generierung dieser Wissensbestände gelingt nur durch die offene und intensive Zusammenarbeit mit den Modellstandorten sowie den anderen projektbeteiligten Akteur*innen, die immer wieder Einblicke in ihre Arbeit gewähren und sich intensiven Diskussions- und Arbeitsprozessen stellen. Herzlichen Dank an dieser Stelle für die produktive Zusammenarbeit.

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)

Flachsmarktstraße 9

55116 Mainz

06131 24041 0

www.ism-mz.de

ism@ism-mz.de

