

**Trägername:** Verband Kinder und Jugendarbeit Hamburg e.V. (VKJH)

**Projekt:** OHA! (Ombudsstelle Hamburg) Verstärker für Kinder- und Jugendrechte  
Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe

## Sachbericht 2023

### 1. Fördergrundlage

Die Sozialbehörde - Amt für Familie - fördert das Projekt nach § 9a des Sozialgesetzbuches (SGB) Achtes Buch (VIII) – Kinder und Jugendhilfe, in Verbindung mit § 46 der Landeshaushaltsordnung und auf Grundlage des § 27a Gesetz zur Ausführung des Achten Buches Sozialgesetzbuch (AG SGB VIII), der Bürgerschaftsdrucksache 21/19679 und des Plenarprotokolls Drs. 22/12.

### 2. Zielgruppen

Ratsuchende im Handlungsfeld der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe (vorrangig Kinder, Jugendliche und junge Volljährige sowie deren Personensorgeberechtigten und Familien), die bei Unsicherheiten und Konflikten mit Fachkräften der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe Unterstützung möchten (mit Ausnahme der Beteiligung an gerichtlichen Prozessen oder Bereichen, für die besondere Regelungen gelten wie z.B. dem Platznachweisverfahren im Kita-Gutscheinsystem) mit dem Schwerpunkt im Bereich der Leistungsgewährung und -erbringung individueller Hilfen des SGB VIII. Dazu zählen:

- (potenzielle) Ehrenamtliche in der Ombudsarbeit
- Träger und Fachkräfte der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe in Hamburg
- Überbezirkliche und bezirkliche Fachgremien, -ausschüsse und -arbeitsgruppen in Hamburg
- Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung
- Öffentlichkeit und Politik in Hamburg

Innerhalb der definierten Zielgruppen kam es in 2023 zu folgenden Schwerpunkten:

- Beratung von Sorgeberechtigten
- Beratung von minderjährig unbegleiteten Geflüchteten (s. dazu auch 4.1)

Feststellbar war in 2023 ein starkes Aufkommen an Anliegen, die eine starke psychische Belastung der Ratsuchenden vermuten ließen. Einerseits formulierte viele Ratsuchenden dies im Laufe der Anliegenaufnahme/Beratung von sich aus (hier v.a. diagnostizierte Depressionen/Borderline-Störung) oder dies erschloss sich aus dem Eindruck der Berater\*innen insbesondere in der Anliegenaufnahme. Dieser Umstand führt zu unterschiedlichen Herausforderungen in der Arbeit der Ombudsstelle:

- Großer zeitlicher Aufwand bereits in der Aufnahme der Beratungen. Viele Ratsuchende sind im Vorbringen ihres Anliegens und in der Kommunikation so unstrukturiert, dass alleine das Verstehen des ombudschaftlichen Anliegens häufig eine Stunde oder mehr in Anspruch nimmt.

- Durch Depressionen kommt es häufiger zu Kontaktabbrüchen oder Nicht-Erscheinen der Ratsuchenden, so dass eine aktive Kontaktaufnahme durch die Ombudsstelle erfolgen muss oder Anliegen gem. fehlendem Auftrag außerordentlich beendet werden müssen.
- In einigen Fällen war es auch schwierig, für diesen Beratungsbedarf geeignete ehrenamtliche Ombudspersonen zu finden, da z.T. spezielles Fachwissen nötig ist oder Ombudspersonen sich die Beratung nicht zutrauten.

Selbstverständlich erfolgt im Rahmen ombudtschaftlicher Beratung zu keinem Zeitpunkt eine Diagnostik, dennoch ließen sich dargestellte Problematiken verstärkt in der Anliegenaufnahme oder den Beratungsprozessen beobachten.

### 3. Ziele

Die Arbeit der Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe stärkt die Beteiligung der Ratsuchenden, trägt dazu bei, den Rechten von Kindern und Jugendlichen Gehör zu verschaffen und hilft ihnen, diese durchzusetzen. Strukturelle Machtasymmetrien sollen abgebaut und gelingende und partizipative Hilfeprozesse realisiert werden.

Die Fachstelle soll für alle, die sich mit Anliegen und Beschwerden aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe an die Ombudsstelle wenden möchten, kostenfrei, barrierefrei und niedrigschwellig erreichbar sein. Sie vermittelt an die zuständigen Ombudspersonen und unterstützt und begleitet diese fachlich, organisatorisch und administrativ bei ihren Tätigkeiten.

Die Fachstelle ermöglicht die konzeptionelle Fortentwicklung der Ombudsarbeit in Hamburg. Dazu erfasst und verarbeitet die Fachstelle Ombudschaft die Daten aller Verfahren und deren Ergebnisse, um sie für statistische Zwecke und ein jährliches Berichtswesen ggü. Sozialbehörde, Bezirksämtern und Politik bereitzustellen.

### 4. Leistungen

Die Fachstelle Ombudschaft der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe unterstützt und koordiniert fachlich qualifizierend die unabhängige ehrenamtliche Ombudstätigkeit in den Bezirken. Perspektivisch sollten in jedem Bezirk ein Team von 3-5 ehrenamtlichen Ombudspersonen tätig sein. Die spezifischen Probleme in der ehrenamtlichen Ombudssarbeit werden im Laufe dieses Berichtes noch näher beschrieben.

Ombudspersonen handeln unabhängig und weisungsungebunden und verfügen idealerweise über Kenntnisse im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und über die Fähigkeit, in Konflikten angemessen auf die Beteiligten und ihre Anliegen einzugehen und lösungsorientiert vorzugehen. In der Zusammensetzung der ehrenamtlichen Ombudsteams soll auf Diversität bspw. bezogen auf Alter, Gender, Herkunft geachtet werden. Für ihre Tätigkeit erhalten die Ombudspersonen eine Aufwandsentschädigung.

Die Fachstelle Ombudschaft fördert, koordiniert und begleitet die Anpassung der konzeptionellen Grundlagen auf die Gegebenheiten in den sieben Hamburger Bezirken sowie ihre kontinuierliche Fortentwicklung in Abstimmung mit den Bezirksämtern und der Sozialbehörde. Die Ombudsarbeit wird von ehrenamtlichen Ombudspersonen geleistet, die in Kooperation zwischen Fachstelle und bezirklichen Gremien ausgewählt und von den bezirklichen JHAs berufen werden.

Die Fachstelle Ombudschaft soll für alle zur Zielgruppe (vgl. o. unter 2.) Rechnenden, kostenfrei, barrierefrei und niedrigschwellig erreichbar sein. Sie vermittelt die Anliegen an die zuständigen Ombudspersonen und unterstützt die Ombudspersonen fachlich, organisatorisch und administrativ bei ihren Tätigkeiten. Ombudspersonen sind erfahrungsgemäß u.a. mit konfliktbehafteten Fallkonstellationen konfrontiert, in die mehrere Personen mit unterschiedlichen fachlichen Rollen, Funktionen und Aufgaben involviert sind. Auch hier unterstützt die Fachstelle, z. B. durch die Organisation von Fortbildungs- und Supervisionsangeboten.

#### 4.1. Beratungstätigkeit / Entgegennahme der Anliegen

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 ombudschaftliche 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.

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 %)

Zu Beginn einer Beratung wurden die Anfragen durch die Hauptamtlichen der Fachstelle zunächst in ihrer fachlichen und örtlichen Zuständigkeit geprüft, aufgenommen und an das bezirklich zuständige Team zur Beratung weitergeleitet. Wenn sich im zuständigen Bezirk keine Ombudsperson finden ließ oder Kapazitäten hatte, wurden Anliegen überbezirklich verteilt. Im Berichtszeitraum wurden 47 % der Anliegen von hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen übernommen. Dies geschah in der Regel, wenn Ombudspersonen keine weiteren Ressourcen mehr hatten oder die Dauer und Intensität der Anliegen nicht mehr im Rahmen ehrenamtlicher Ombudsarbeit geleistet werden konnte.

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

Während einige Anliegen konkrete Tandemarbeit im Beratungsprozess erforderten, wurden Anliegen überwiegend durch einzelne Ombudspersonen beraten und im Tandem reflektiert. Die Fachstelle unterstützte dabei alle Beratungsprozesse als fachliche Qualifizierungs- und Beratungsinstanz. Die ehrenamtlichen Ombudspersonen haben jederzeit die Möglichkeit, eine kollegiale Beratung, nebst den regulären Fallbesprechungen in den monatlichen Jours fixes, anzufragen. Somit wird strukturell eine dauerhafte Tandemsituation gewährleistet. Die hauptamtlichen Mitarbeitenden verantworten verlässlich einzelne bezirkliche Teams und sind darüber feste Ansprechpersonen für die jeweiligen Ehrenamtlichen während des gesamten Beratungsprozesses.

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. Vereinzelt kam es auch vor, dass Ratsuchende direkt in die Fachstelle kamen und um Beratung baten. Der barrierefreie Zugang zu den Büroräumen und die zentrale Lage sowie Sichtbarkeit durch Beschilderung bietet sich dafür gut an. Die Ombudspersonen haben regelmäßig den Beratungs- und Besprechungsraum in der Fachstelle für Gespräche mit Ratsuchenden genutzt. Die Raumbuchung erfolgte auf Wunsch der Ombudsperson digital über ein\*e Mitarbeiter\*in der Fachstelle. Die Nutzung der sogenannten „verlässlichen Orte“ (Räume in den Bezirksämtern, Einrichtungen der offenen Kinder- und Jugendarbeit - OKJA o.ä.) funktionierte in einigen Bezirken sehr gut. Größtenteils erfolgten Beratungen (auch pandemiebedingt) telefonisch, im Freien oder vereinzelt im häuslichen Umfeld der Ratsuchenden. Die Hinzuziehung von Sprachmittler\*innen über das Projekt MiMi Hamburg wurde zunehmend genutzt, vor allem auch in den Beratungen mit UMF, diese hat immer reibungslos funktioniert.

Für eine Übersicht über die Zielgruppen siehe folgende Darstellung:

Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?	HH Gesamt	
	323	N
Selbstmeldung des jungen Menschen	66	20,4%
Selbstmeldung des Careleavers	6	1,9%
Mutter	104	32,2%
Vater	51	15,8%
Eltern gemeinsam	4	1,2%
Pflegeeltern	11	3,4%
Großeltern	5	1,5%
weitere nahe Angehörige (Verwandte, Stiefeltern, Lebenspartner*innen)	11	3,4%
Nachbarn, Bekannte	4	1,2%
Fachkraft des jungen Menschen bei einem freien Träger	35	10,8%
Fachkraft des jungen Menschen bei einem öffentlichen Träger	13	4,0%
Vormund*in	1	0,3%
Sonstige Person, und zwar:	12	3,7%
	<b>323</b>	

Folgende Themenschwerpunkte konnten den Beratungen entnommen werden (MFN möglich):

- Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, menschlichem Umgang, Ernstgenommen werden (40,1 %)
- Hilfeplanung (25,0 %)
- Mangelnde Einbeziehung/Beteiligung der Eltern/Eines Elternteils (23,0 %)
- Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung/Unterhalt (21,8 %)
- Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel der Fachkraft (21,4 %)
- Unangemessenes Vorgehen der Fachkraft (18,7 %)
- Hilfestellung (erstmalige Genehmigung) (18,7 %)

- Wunsch- und Wahlrecht (17,5 %)
- Verfahren Einschätzung Kindeswohlgefährdung (17,5 %)
- Hilfestaltung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung) (16,7 %)

Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt hauptsächlich?	HH Gesamt	
	246	N
Das Anliegen betrifft vorwiegend den öffentlichen Träger der Jugendhilfe	195	79,3%
Das Anliegen betrifft vorwiegend einen/mehrere freie Träger der Jugendhilfe	13	5,3%
Das Anliegen betrifft sowohl den öffentlichen als auch freie Träger der Jugendhilfe	38	15,4%
	246	

Eine genaue Aufschlüsselung der Beratungsinhalte und -verläufe kann den bezirklichen Jahresberichten im Anhang entnommen werden.

In 6 Anfragen ging es um explizite Anliegen aus dem Bereich Kindertagesbetreuung. Hier ging es in erster Linie um eine Unzufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit in den Einrichtungen, mangelnde Transparenz über einrichtungsinterne Beschwerdewege sowie in zwei Fällen um eine falsche Berechnung des Kita-Gutscheins.

Das Referat FS 44 bzw. den Fachdienst Flüchtlinge betrafen 2023 insgesamt 31 Anliegen. Dies entspricht einem Anteil von 50 % an dem Gesamtanteil von Anfragen junger Menschen. Im Zusammenhang mit dem Fachdienst Flüchtlinge wurde von den jungen Menschen insbesondere die Lebenssituation und die hohen Verweildauern in den Clearingstellen, eine beklagte unzureichende Begleitung durch den Fachdienst, fehlende bzw. zu spät terminierte HPGs (kurz vorm Erreichen des 18. Geburtstags), eine schlechte Erreichbarkeit sowie die Praxis und das Ergebnis der Altersfeststellung benannt. Als ein großes Konfliktfeld zeigt sich ferner die fehlende Anschlussperspektive mit dem Erreichen des 18. Lebensjahres, die sowohl durch eine kurzfristige Terminierung von Hilfeplangesprächen vor dem 18. Geburtstag als auch durch einen Mangel an (stationären) Angeboten im Bereich der Hilfen nach §§ 41/30, 34, 35 SGB VIII in Hamburg zusätzlich verstärkt wird. Vor dem Hintergrund dieser Erfahrungen sprachen 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.

Betreffend des FS 44 beschwerten sich die jungen Menschen insbesondere über die unzureichende Ausstattung mit Vormünder\*innen, deren schlechte Erreichbarkeit sowie das Fehlen von regelmäßigen persönlichen Kontakten über die reine formale Betreuung (Stellung Asyl- und HzE-Antrag) hinaus.

Die Entwicklungen der Beratungen für das Jahr 2023 zeigen, dass der Aufbau und die Verstärkung des ombudshaftlichen Angebots in Hamburg im vergangenen Jahr weiter fortgesetzt und ausgebaut werden konnte. Auffällig erscheint in diesem Zusammenhang der insgesamt starke Anwuchs von Anliegen in ganz Hamburg (von 136 Anliegen in 2022 auf 259 in 2023) 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, stark erhöht (HH Gesamt 47 %). Darüber hinaus verweist die hohe Beratungsquote von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten 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 ombudshaftlicher Beratung, für den neben ausreichend qualifizierten Ehrenamtlichen auch zwingend weitere hauptamtliche Ressourcen notwendig sind.

## 4.2. Werbung, Qualifizierung und Begleitung von Ombudspersonen

### 4.2.1 Akquise

Zur Akquise von Ombudspersonen hat die Fachstelle 2023 weiterhin Informationsveranstaltungen und anlassbezogene Einzelgespräche organisiert, in denen sie über Aufgaben und Ziele von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe informiert und über die Struktur der Fachstelle sowie Anforderungen an das Ehrenamt als Ombudsperson aufgeklärt hat.

Bei Interesse von potenziellen Ehrenamtlichen wurden Einzelgespräche zur persönlichen Motivation der Bewerber\*innen, dem beruflichen Hintergrund sowie den vorhandene Qualifikationsbedarfe ermittelt. Darüber hinaus hat die Fachstelle durch geeignetes Informationsmaterial gezielt geeignete Bewerber\*innen aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und dem psychosozialen Sektor angesprochen.

Im Anschluss an die Akquise und die Hospitation in bereits bestehenden bezirklichen Teams wurden die Ombudspersonen in Anlehnung an Wiesner (2012) über die jeweiligen bezirklichen Jugendhilfeausschüsse berufen. Bei der Auswahl der Ehrenamtlichen arbeitet die Fachstelle eng mit den bezirklichen Ansprechpartner\*innen und den jeweiligen Jugendhilfeausschüssen zusammen, um die Benennung der Ombudspersonen vorzubereiten und zu begleiten.

Mit Stand Ende Dezember 2023 standen den sieben Bezirken insgesamt 24 ehrenamtliche Ombudspersonen zur Verfügung, von denen jedoch nur 19 aktiv als Ehrenamtliche tätig waren, diese z.T. aber über mehrere Monate nicht anwesend waren und 5 Personen auf unbestimmte Zeit pausierten und/oder über eine Niederlegung des Ehrenamts nachdachten. Zudem haben 7 Ehrenamtliche ihr Amt in 2023 final niedergelegt.

Im Team junge Menschen sind neben einer berufenen Person noch 3 weitere junge Volljährige, die derzeit keine Beratung übernehmen, sondern sich in anderen Gebieten mit ihrer Expertise einbringen. So wird für 2024 eine Fortbildung zum Thema „Perspektiven junger Menschen auf die Jugendhilfe“ von ihnen vorbereitet, welche sich an Fachkräfte richtet.

### 4.2.2 Begleitung und Qualifizierung

Mit der Berufung verpflichten sich die Ehrenamtlichen zur regelmäßigen Teilnahme an den monatlich stattfindenden Teamsitzungen und den vierteljährlich bezirksübergreifenden Supervisionen. Zusätzlich dazu organisiert und entwickelt die Fachstelle geeignete und notwendige Maßnahmen zur Fortbildung und Qualifizierung der ehrenamtlichen Ombudspersonen, der hauptamtlichen Mitarbeitenden sowie für die interessierte Fachöffentlichkeit. Neben Kenntnissen aus dem Kinder- und Jugendhilferecht und dem Familien- und Verwaltungsrecht zielen die Qualifizierungsmaßnahmen für die ehrenamtlichen Ombudspersonen insbesondere auf eine Vermittlung der Grundlagen und fachlichen Standards von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe, der konzeptionellen Ausgestaltung in Hamburg sowie der reflexiven Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle als Ombudsperson ab. Darüber hinaus vermittelt die Fachstelle Kompetenzen im Bereich der Gesprächsführung und organisiert anlassbezogene Fortbildungen zu Themen und Bedarfen, die aus der ombudtschaftlichen Praxis bzw. vor dem Hintergrund der aktuellen fachpolitischen Entwicklungen im Feld der Kinder- und Jugendhilfe heraus entstehen. Ombudspersonen können jederzeit auch eigene Fortbildungsbedarfe anmelden, die die Fachstelle ihnen extern oder intern mit einem entsprechenden Angebot zu ermöglichen versucht.

Zur Qualifizierung der Ombudspersonen haben im Berichtszeitraum folgende Fortbildungen stattgefunden:

<b>Zu Beginn: Einführung in die technischen Verfahrensabläufe der Fachstelle</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aushändigung der technischen Ausstattung und Einweisung in die technischen Verfahrensabläufe</li> <li>• Einführung in das Dokumentationswesen und in die Statistik der Sozialbehörde</li> <li>• Informationen über die datenschutzrechtlichen Bestimmungen</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	2 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Mitarbeitende der Fachstelle
<b>Anzahl TN:</b>	alle Ehrenamtlichen

<b>Zu Beginn: Einführung in die Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung in die Bundesstatistik</li> <li>• Schulung und Qualifizierung der Ombudspersonen zum eigenständigen Führen der Bundesstatistik</li> <li>• Fallspezifische Auswertung von Beratungsprozessen nach bundesweit einheitlichen Standards</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	2 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Mitarbeitende der Fachstelle
<b>Anzahl TN:</b>	alle Ehrenamtlichen

<b>Zu Beginn: Einführung in das Kinder- und Jugendhilfegesetz</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entstehung und Grundzüge des KJHG / Abgrenzung zum JWG</li> <li>• Aufgaben und Ziele der Kinder- und Jugendhilfe</li> <li>• Konzept der Lebensweltorientierung</li> <li>• Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in der Hilfeplanung</li> <li>• Ansprüche, Voraussetzungen und Formen der Hilfen zur Erziehung</li> <li>• Grundlagen der Hilfeplanung</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	4 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Mitarbeitende der Fachstelle

<b>08.02. Fachtag der Fachstelle zum Thema „Macht – Macht – Ohnmacht“</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Entstehungsgeschichte von Ombudschaft</li> <li>• Ombudschaft in Hamburg - Entwicklungslinien und Vorstellung des Konzepts</li> <li>• Ombudschaftliche Beratung im Spiegel der Statistik - Erkenntnisse aus der ersten bundesweiten Fallerhebung</li> <li>• Workshops zu den Themenfeldern ASD, Leaving Care, freie Träger sowie GU</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	9 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Mitarbeitende der Fachstelle zusammen mit Ulrike Urban-Stahl, Björn Redmann, Tilman Lutz

<b>28.02. Umgang mit extrem rechten Positionen und Verschwörungserzählungen in der Beratung</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auseinandersetzung mit Verschwörungserzählungen und ihren Anknüpfungspunkten an rechte und antisemitische Positionen</li> <li>• Austausch zu eigenen Erfahrungen/Auseinandersetzung mit eigenen Grenzen</li> <li>• Umgang mit extrem rechten Positionen in der Beratung</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	4 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Kristin M. Wieland



<b>17.04., 12.06. Rolle der Beteiligten in der Jugendhilfe</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolle und Aufgaben des Jugendamtes (Aufbau und Struktur, Leistungsbehörde, staatliches Wächteramt, Garantspflicht, Verfahrensweisen nach § 8a i.V.m. § 42 SGB VIII) und der freien Träger</li> <li>• Status von Kindern und Jugendlichen im SGB VIII (§ 7, § 8, § 36 SGB VIII)</li> <li>• Aufgaben, Rechte und Pflichten von Eltern und Personensorgeberechtigten (Elternverantwortung, Inhalte und Grenzen der Personensorge, Rechtsansprüche gem. §§ 27 ff. SGB VIII)</li> <li>• Rolle der Familiengerichte, Verfahrensbeistände</li> <li>• Regelungen nach § 4 KKG</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	2x 5 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Maarit Müller

<b>07.09. Gemeinsamer Konzepttag mit den Haupt- und Ehrenamtlichen der Fachstelle</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und Anforderungen an das Ehrenamt („Was braucht ist“, Was ist aber auch „zu viel“?)</li> <li>• Begleitung durch die Fachstelle: Gelingensfaktoren, Chancen und Entwicklungsmöglichkeiten</li> <li>• Kooperation mit den Bezirken, Mitarbeit von Ehrenamtlichen in Gremien, Arbeitsgruppen etc.</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	8 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Hauptamtliche der Fachstelle zusammen mit Andrea Dellwig

<b>18.-19.09., 25.09. Wirksame Hilfeplanung und Gespräche im ASD für Ombudspersonen</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahmen und Auftrag der Hilfeplanung gem. § 36 SGB VIII</li> <li>• Spannungsfelder und Qualitätskriterien in der Hilfeplanung</li> <li>• Grundlagen der Gesprächsführung, Auseinandersetzung mit den eigenen Grenzen</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	3x 4 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Vera Demming

<b>11.10. Unbegleitete minderjährige Geflüchtete in Hamburg</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfahrensweisen und Alterseinschätzung nach § 42a SGB VIII</li> <li>• Regeln und Standards des Vormundschaftsverfahrens</li> <li>• Hamburger Clearingverfahren, Zuständigkeit FDF</li> <li>• Rechtliche Möglichkeiten und Konflikte im Rahmen der Übergangsplanung und der sog. „qualifizierten Inaugenscheinnahme“</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	4 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Björn Stehn

<b>06.12. Kinoabend mit anschließender Podiumsdiskussion zum Film „Freistatt“</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auseinandersetzung mit der Struktur und Praxis der Fürsorgeerziehung und des JWG aus Betroffenenperspektive</li> <li>• Fachliche Standards des SGB VIII (8. Jugendbericht, subjektorientierte Wende, Lebensweltorientierung, von der Fürsorge zur Dienstleistung)</li> <li>• Aktuelle Trends und Entwicklungen in den Erziehungshilfen (Risiko-, Schutz- und Kontrolldiskurs, Geschlossene Unterbringung)</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	1x 4 Stunden
<b>Referent_in:</b>	Wolfgang Rosenkötter

Zusätzlich dazu haben die Mitarbeiter\*innen der Fachstelle an folgenden externen Fort- und Weiterbildungen sowie Fachveranstaltungen teilgenommen:

- 08.02.2023 Fachtag Ombudschaft, OHA Hamburg
- 03.03.2023 Netzwerktreffen Bundesnetzwerk Ombudschaft, BNO Berlin
- 13.04. Fachaustausch zum Thema Armut in der Kinder- und Jugendhilfe, VKJH Hamburg
- 05.05. Fachtag 30 Jahre Kids, Hamburg
- 08.06. Fortbildung Rassismuskritische Jugendarbeit, VKJH Hamburg
- 30.06. Fachtag/Sommerfest Partizipation des Träges Margaretenhort, Hamburg
- 11.07. Fortbildung Klassismussensible Jugendarbeit, VKJH Hamburg
- 06.09. Fachveranstaltung Inklusive Jugendhilfe, HAW Hamburg
- 07.09. Gemeinsamer Konzepttag der Fachstelle OHA!, Hamburg
- 11.09. Fachtag junge unbegleitete minderjährige Geflüchtete, BUMF Berlin

- 19.09. Auftaktveranstaltung Leitlinien geschlechterreflektierende Jugendarbeit, Sozialbehörde Hamburg
- 19.09. Fortbildung leichtes Schreiben, Lebenshilfe LV Hamburg
- 06.10. Fachtag Selbstorganisation/Interessenvertretung Heimerziehung, Uni Hamburg
- 11.10. Fortbildung Schutzkonzepte, Beschwerde- und Beteiligungsmöglichkeiten, VKJH Hamburg
- 18.10. Fortbildung Schnelle Tools, Inklusion und KI in der Öffentlichkeitsarbeit, LAG lokale Medienarbeit NRW e.V.
- 25.10. Fortbildung Digitale Jugendarbeit, VKJH Hamburg
- 06.11. 1. Termin Redaktionsgruppe „Leitlinien geschlechterreflektierende Jugendarbeit“, Sozialbehörde Hamburg
- 22.11. Fortbildung Queersensible Ansätze in der Jugendarbeit, VKJH Hamburg
- 27.11. Fachtag Kinderschutzfachkräfte, SPFZ Hamburg
- 01.12. 2. Termin Redaktionsgruppe „Leitlinien geschlechterreflektierende Jugendarbeit“, Sozialbehörde Hamburg

#### 4.2.3 Entwicklung des Ehrenamtes

Für die Fachstelle stellt nicht nur die Akquise, Begleitung und Qualifizierung, sondern auch die operative und strategische Entwicklung des Ehrenamtes eine wesentliche Säule zur Sicherstellung des ombudtschaftlichen Beratungsangebots dar. Im vergangenen Jahr war die Ombudsstelle dabei von einer deutlichen Dynamisierung des Ehrenamtes geprägt, die sich sowohl in einem leichten Aufwuchs von einzelnen Ehrenamtsteams zu Beginn des Jahres bei gleichzeitig deutlicher Stagnation zur Mitte und einem starken Abfall in der zweiten Jahreshälfte zeigte. Die Akquise von geeigneten Ehrenamtlichen stellt dabei seit Beginn der ombudtschaftlichen Tätigkeit eine zentrale Herausforderung dar, da Ehrenamtliche benötigt werden, die in der Regel über langjährige Erfahrungen in der Kinder- und Jugendhilfe verfügen und diesbezüglich oftmals in leitender Position tätig waren. Damit einher gehen jedoch auch spezifische Fragen der Unabhängigkeit (siehe dazu auch das Fact-Sheet „Unabhängigkeit“ des Bundesnetzwerks Ombudschaft), die die Ombudschaft in einem Stadtstaat wie Hamburg vor spezifische Herausforderungen stellt. Gleichzeitig zeigen die Entwicklungen in 2023, dass viele Ehrenamtliche, die sich zunächst für ein Ehrenamt entschieden, ihr Ehrenamt bereits nach wenigen Monaten wieder niedergelegt haben. Auffällig erscheint hier der insgesamt starke Zusammenhang zwischen der hohen Komplexität der Anliegen in Dauer, Intensität und quantitativem Aufwuchs einerseits und den dafür benötigten Ressourcen andererseits, die jedoch oftmals nicht vereinbar sind mit den persönlichen Lebenslagen der ehrenamtlich Engagierten. Konkrete Motive für die Niederlegung des Ehrenamtes waren in diesem Zusammenhang u.a. inhaltliche Überforderung/zu hohe Komplexität der Anliegen, moralisch hohe Verantwortung, Unvereinbarkeit mit dem eigenen Arbeitsverhältnis (fehlende Ressourcen und nicht leistbar im Rahmen eines Ehrenamtes), Abwehrreaktionen/mühselige Prozesse seitens des öffentlichen und der freien Träger, mangelnde Wertschätzung seitens der Sozialbehörde, Frust bei Abbruch der Beratungen sowie insgesamt ein Gefühl, dass die ombudtschaftliche Arbeit im Rahmen eines Ehrenamtes schlichtweg nicht leistbar sei. Zudem wurde von manchen Ehrenamtlichen kritisiert, dass auch unter den Ehrenamtlichen selbst, d.h. teamintern ein gewisser Druck herrsche, zeitnah auf Anfragen reagieren zu müssen, obwohl dies mit privaten Verpflichtungen kollidiere.

Vor dem Hintergrund der im vergangenen Jahr erfolgten 259 Beratungen zeigt sich, dass eine Sicherstellung und Gewährleistung des ombudtschaftlichen Beratungsangebots dabei ohne eine weitere Aufstockung der hauptamtlichen Ressourcen dauerhaft nicht möglich ist. Gründe hierfür sind u.a., dass die Ehrenamtlichen in der Regel zwei bis maximal drei Anliegen

parallel beraten können, da die Begleitung der Ratsuchenden oftmals viele Ressourcen, sowohl in der direkten Beratungsarbeit als auch betreffend des Einlesens in relevante Gesetztexte, Fachanweisungen etc. bindet. Manche Ombudspersonen beraten daher lediglich ein Anliegen zuzur Zeit. Darüber hinaus bindet die Teilnahme an Teamsitzungen, Fortbildungen, Supervision sowie das Führen der Bundesstatistik weitere zeitliche Ressourcen, die in den jeweiligen Alltag der Menschen integriert werden müssen.

Mit Blick auf die derzeitige Struktur des Ehrenamtes lassen sich daher aktuell für die Fachstelle vier großen Gruppen von Ehrenamtlichen ausmachen: (1) Ehrenamtliche aus dem erweiterten sozialen Sektor: Hier ist in der Regel eine große Bereitschaft zur Fort- und Weiterbildung vorhanden, ebenso bei den (2) Vollberufstätigen, wobei hier jedoch die Bereitschaft oftmals mit den begrenzt zur Verfügung stehenden zeitlichen Ressourcen kollidiert. Eine weitere Gruppe bilden die (3) Ruheständler\*innen: Hier gibt es sowohl eine hohe Bereitschaft zu Fortbildungen als auch ein hohes Wissen zu Prozessen in der Kinder- und Jugendhilfe, jedoch besteht hier die Gefahr einer fehlenden Unabhängigkeit/der besondere Bedarf nach Rollenklärung sowie (4) Junge Menschen, die zwar ebenfalls über ein hohes Interesse verfügen, jedoch bisher eher außerhalb des klassischen Ehrenamtes tätig sind, z.B. in Form von gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit, der Planung eigener Fortbildungsformate etc.

Für die Fachstelle hat die Begleitung des Ehrenamtes eine deutliche Bindung von Ressourcen zur Folge, die weit über die reine Akquise, Qualifizierung und turnusmäßige Begleitung im Rahmen von Teamsitzungen und kollegialen Beratungen hinausgeht und oftmals von rechtlichen Fragestellungen in Einzelfällen, technischen Fragen und Fragen zur Befüllung der Statistik, Raumbuchungen sowie Frage zur Rollenklärung/-abgrenzung begleitet wird. Gleichzeitig zeigt sich jedoch, dass die Qualifikationsanforderungen an das Ehrenamt insgesamt deutlich zu hoch sind und die Umsetzung der Länderverpflichtung gem. § 9a SGB VIII nicht dauerhaft zu einem so großen Anteil über das Ehrenamt abgesichert werden kann. Darauf verweisen auch die Entwicklungen in den anderen Bundesländern. In diesem Zusammenhang sei angemerkt, dass Hamburg das Bundesland ist, das am stärksten auf das Ehrenamt im Bereich §9a SGB VIII setzt. Um das bestehende Ehrenamt zu halten und gleichzeitig den Anspruch nach § 9a SGB VIII zu sichern, ist daher zwingend eine weitere Aufstockung der hauptamtlichen Ressourcen geboten und notwendig.

### 4.3. Konzeptionelle Weiterentwicklung der Ombudsarbeit

Neben der Sicherstellung und Gewährleistung des operativen Betriebs stellte die konzeptionelle Weiterentwicklung der Ombudsarbeit eine weitere zentrale Säule der Arbeit der Fachstelle dar. Nachdem die Fachstelle in den Jahren 2021/22 zunächst erfolgreich aufgebaut und etabliert werden konnte, zielte die Konzeptarbeit im zurückliegenden Jahr vor allem auf die Umsetzung und Etablierung weiterer fachlicher Standards sowie die Überprüfung und Anpassung bereits bestehender Arbeitsprozesse. In diesem Zusammenhang bildete die Organisation, Planung und Durchführung des Fachtags am 08.02. zum Thema „Macht – Macht – Ohnmacht“ eine wichtige inhaltliche und fachpolitische Auseinandersetzung zu Gelingensfaktoren, Stolpersteinen und bisherigen Erfahrungen mit ombudschafter Beratung in Hamburg, die maßgeblich zur Weiterentwicklung der Fachstelle beigetragen hat.

Im Rahmen der konzeptionellen Weiterentwicklung hat sich die Fachstelle im vergangenen Jahr u.a. mit dem Ausbau und der Schaffung weiterer Zugänge für junge Menschen, der Etablierung eines fachstelleneigenen Beschwerdemanagements unter Beteiligung der Ombudspersonen sowie den Vorbereitungen zur Schaffung eines Fachbeirats beschäftigt. Weitere Zugänge zu jungen Menschen konnten insbesondere durch einen weiteren Ausbau der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit (s. dazu 4.4) geschaffen werden. Die Verankerung des Beschwerdeverfahrens wurde zum Ende des Jahres umgesetzt.





oder Angeboten beispielsweise im HzE-Bereich eingeladen zu werden, bedarf häufig zunächst einer vertrauensaufbauenden Öffentlichkeitsarbeit mit den Leitungen oder Mitarbeiter\*innen. Gruppennachmittage und -abende, die in Wohngruppen oder in der Fachstelle stattgefunden haben, wurden von den jungen Menschen jedoch sehr gut angenommen und es generierten sich immer Beratungsprozesse. Der direkte Austausch über die Perspektive junger Hilfenutzer\*innen ist für die Qualitätssicherung und -weiterentwicklung von OHA! sehr wertvoll. Deshalb ist es auch für das Jahr 2024 Ziel, entsprechende Termine und Begegnungen zu realisieren und dafür weiterhin an tragenden Interessensgemeinschaften mit Trägern zu arbeiten. Insgesamt hat die Intensivierung der Vorstellung vor Ort zu einer spürbaren und durch zahlreiche Rückmeldungen nachweisbar steigenden Akzeptanz der Arbeit geführt. Der Befürchtung, Kontrollinstanz zu sein, konnte durch die Vielzahl von Vorstellungen und Fachaustauschen sowie durch konkrete Erfahrungen im Einzelfall konstruktiv begegnet werden. Denn die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass es für einen gelingenden Zugang von jungen Menschen und Personensorgeberechtigten wesentlich auf das Vertrauen von Fachkräften in das ombudtschaftliche Verfahren und der proaktiven Information und Bekanntmachung in den Einrichtungen der öffentlichen und freie Träger ankommt. Insofern kommt den Fachkräften weiterhin eine Schlüsselfunktion in der Vermittlung von potenziellen Ratsuchenden zu, was sich ebenfalls durch die Auswertung der Jahresstatistik im Bereich „Kenntnis von und Zugang zur Ombudsstelle“ nachweisen lässt.

Um junge Menschen, Personensorgeberechtigte und Fachkräfte über das Angebot der Ombudsstelle zu informieren, wurden auch in 2023 Flyer in einfacher Sprache sowie in mehreren Sprachen intensiv genutzt. Besonders im Anschluss an Vorstellungstermine, wurden Infomaterial-Pakete (inklusive Poster, Sticker und Flyer) durch Träger angefragt. Neben Informationsmaterial in Form von Flyern und Plakaten informiert die Homepage der Fachstelle ausführlich über die Aufgaben, Ziele und Verfahrensweisen von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Dazu stellt die Homepage zielgruppenspezifisches Informationsmaterial zur Verfügung und verlinkt bei Bedarf auf Publikationen und Veröffentlichungen des Bundesnetzwerks und von anderen fachpolitischen Akteur\*innen.

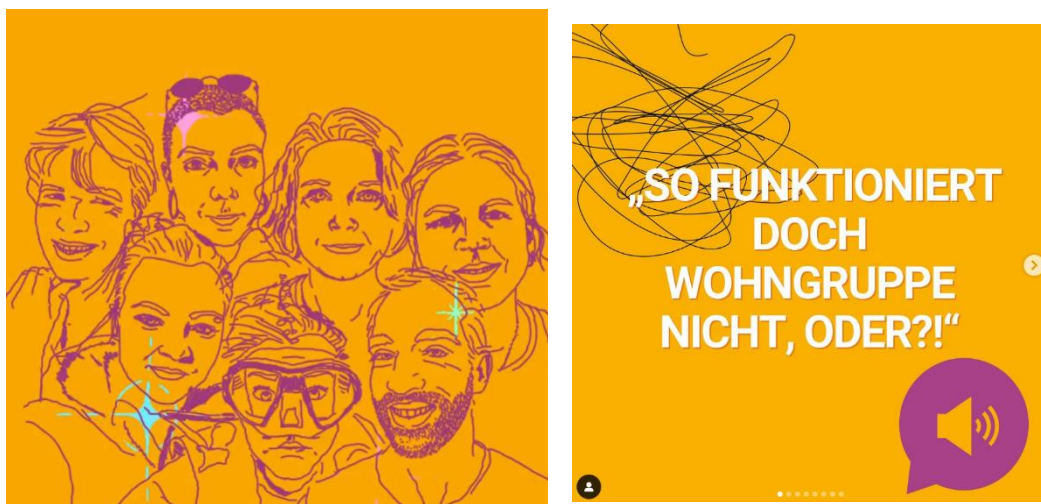
Besonders hervorzuheben für 2023 ist die Übersetzung des Angebots von OHA! in zwölf Sprachen, was den Zugang deutlich barriereärmer ermöglicht, da nach wie vor viele Ratsuchende über die eigene Recherche im Internet und letztlich über unsere Homepage auf das Angebot aufmerksam (gemacht) werden.



Um einen Abbau von Sprach- und Zugangsbarrieren zu realisieren, hat die Fachstelle die FAQ in mehreren Sprachen auf der Homepage zur Verfügung gestellt. Weiterhin wurde sich bemüht, den Content auf dem OHA! Instagram Account (z. B. anonymisierte Fallbeispiele, Bildunterschriften) in einfacher Sprache zu realisieren. Dies ist als fortlaufendes Ziel zu betrachten. Eine Kollegin aus der Verwaltung der Fachstelle hat dafür Fortbildungen zu digitaler Inklusion und für einfache Sprache wahrgenommen.

Innerhalb der gesamten Öffentlichkeitsarbeit kommt der Nutzung von sozialen Medien, insbesondere Instagram eine besonders wichtige Bedeutung zu. In regelmäßig veröffentlichten Posts, für die ein Redaktionsplan vorliegt, werden Kinder, Jugendliche, Sorgeberechtigte und auch Fachkräfte über die Arbeit informiert, anonymisierte Fallbeispiele geteilt oder auch die FAQ ombudtschaftlicher Arbeit aufbereitet.

Hinsichtlich der Nutzer\*innenzahlen des Instagram Accounts zeigt sich, dass sich die Anzahl der Zugriffe deutlich verändert hat. Betrug die Anzahl der Seitenaufrufe im Jahr 2022 noch 914 monatlich, wuchsen sie bis Ende des Jahres 2023 auf durchschnittlich 1134 Seitenaufrufe pro Monat an. In Bezug auf die Zielgruppe zeigt sich, dass dem Instagram-Account insbesondere die Gruppe der 25-34-jährigen (29 %) und die Gruppe der 35-44-jährigen (35,6 %) folgen. Darauf folgt mit 13 % die Gruppe der 45-54-jährigen. Die Gruppe der 18-24-jährigen liegt mit 11,2 % an vierter Stelle. Dies legt den Schluss nahe, dass dem Account wie auch 2022 schwerpunktmäßig junge Fachkräfte aus der Sozialen Arbeit, speziell aus der Kinder- und Jugendhilfe folgen. Gestärkt wird diese Interpretation durch die bisherigen Erfahrungen, dass sich im vergangenen Jahr lediglich zwei Personen über Instagram als Ratsuchende an die Ombudsstelle gewandt haben. In 2023 wurden 28 Beiträge und 102 Stories erstellt sowie 9 Reels generiert. Zu den zwei meistbesuchten Beiträgen zählten in 2023 das Reel: „Portrait Team OHA!“, welches am 26. September 2023 gepostet und 469 erreichte Konten zu verzeichnen hat sowie der Post eines anonymisierten Fallbeispiels: „So funktioniert doch Wohngruppe nicht, oder?!“. Dieser Beitrag wurde am 20. September 2023 gepostet und hat 359 Konten erreicht. Zum Ende des Jahres 2023 hatte der Instagram Account der Ombudsstelle 616 Follower\*innen.



Sehr freuen wir uns über ein analoges, neues Angebot der Ombudsstelle: In der Elternschule Langenhorn bietet seit dem Herbst 2023 abwechselnd eine ehrenamtlich tätige Ombudsperson des bezirklichen Teams regelmäßige, offene Sprechstunden innerhalb des regulären Betriebs an und ist für Eltern so niedrigschwellig erreichbar. Dieses Angebot wird in 2024 zunächst fortgeführt und dann nach einer Überprüfung ggf. auf andere Bezirke ausgeweitet werden.



Ein weiterer Baustein von Öffentlichkeitsarbeit ist das Schreiben von Fachaufsätzen und themenspezifischen Artikeln. Folgende Veröffentlichungen hat es 2023 durch OHA! gegeben:

- Mayer, Lisann (2023): OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte. Ombudsstelle Hamburg in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Frühe Kindheit 03/23, S. 58-61.
- OHA! (2023): Fachpolitisches Positionspapier: Zur aktuellen Situation unbegleitet geflüchteter junger Menschen in Hamburg

Weitere Berichterstattung – nicht von uns initiiert:

- 01.02.2023: Bergedorfer Zeitung: Hilfe bei Konflikten und Ärger mit dem Jugendamt.
- 16.10.2023: TAZ: Sozialarbeiter über Jugendhilfe: „Viele fühlen sich nicht gehört“.
- 20.11.2023: TAZ: Schwere Vorwürfe gegen Jugendhilfeeinrichtung

Die Fachstelle suchte nach der Veröffentlichung des Bergedorfer Artikels das Gespräch mit der Reporterin, da Mitarbeitende nicht angemessen zitiert wurden und es anscheinend Missverständnisse bezüglich der inhaltlichen Arbeit gab.

Auch innerhalb der Fachstelle lässt sich für 2023 eine Art Öffentlichkeitsarbeit konstatieren: Aus den Reihen der Ombudspersonen wurde vielfach der Wunsch geäußert, regelmäßig über die Arbeit der Fachstelle informiert zu werden. Um dem entgegenzukommen, gab es im letzten Halbjahr 2023 zwei Newsletter für die Ehrenamtlichen, welcher per Mail verschickt wird und durch eine Mitarbeitende der Fachstelle als regelmäßige Aufgabe in die Verantwortung genommen wird. Hier werden neue Entwicklungen beschrieben, neue Ehrenamtliche begrüßt, ausscheidende verabschiedet, fachpolitische Stellungnahmen und Artikel geteilt und Fortbildungen angekündigt bzw. protokolliert.



**OHA! Newsletter**  
September 2023

Liebe Ombudspersonen,

heute hallet ihr den 1. digitalen OHA Newsletter „in euren Händen“  
Wir möchten euch ab jetzt alle 2 Monate über Neuigkeiten aus der Ombudsstelle informieren, fachpolitische Stellungnahmen teilen, an geplante Fortbildungen erinnern und einiges mehr.  
Selbstverständlich könnt ihr uns gerne Informationen dafür schicken, die wir dann mit einfließen lassen und wie immer freuen wir uns über euer Feedback.

**Neues von OHA!**

Wir begrüßen als interessierte und zukünftige Ombudspersonen:  
Chiara Jensen, geplant für den Bezirk Altona  
Jens Hettmann, geplant für den Bezirk Eimsbüttel  
Helene Fuchs, geplant für den Bezirk Nord

Toll, dass ihr mit „an Bord“ seid, wir freuen uns auf die gemeinsame Arbeit.

Ein großes Dankeschön geht an dieser Stelle natürlich auch an diejenigen, die sich aus der ehrenamtlichen Arbeit verabschiedet haben:  
Kristina Krüger, Christian Gatermann, Yuji Günacar, Maria Papathanasio, Jenny Dreyer

Viele von Euch haben zurückgemeldet, dass sie sich im Anschluss an besendete Beratungen eine Rückmeldung der Ratsuchenden wünschen würden. Im Anhang findet ihr einen Feedbackbogen, den wir antworten haben. Bitte gebt uns dazu eure inhaltlichen Rückmeldungen und Änderungswünsche. Wir geben euch dann das „go“, wenn er genutzt werden kann.

**Fortbildungen Rückblick**

Mit rund 25 Personen fand am 7. September unser gemeinsamer Konzepttag in den Räumen von dock europe statt.

Schwerpunktmäßig haben wir uns mit der Entwicklung der ehrenamtlichen Arbeit in der Ombudsstelle seit 2021 beschäftigt. Moderiert wurde dieser inspirierende Tag durch Andrea Delwa, für ausreichend Pausen und gute Verpflegung war natürlich auch gesorgt.

Danke an alle, die sich so engagiert und kreativ eingebracht haben. Die Ergebnisse des Tages gehen euch demnächst als Fotoprotokoll zu und werden selbstverständlich auch auf allen bezieldenen Jour fixe Terminen Thema sein. Ein paar Fotoimpressionen möchten wir dennoch mit euch teilen.

## Geplante Fortbildungen

Auch in diesem Jahr konnten wir mit euch in zahlreichen gemeinsamen Fortbildungen in einen fachlich engagierten und inspirierenden Austausch gehen. Wir freuen uns auf weitere Veranstaltungen im kommenden Jahr und möchten euch schon jetzt auf folgende Termine hinweisen:

22.01.2024

### Rolle der Beteiligten in der Jugendhilfe III

Mit Maarit Müller

Zeit: 15-19 Uhr

Ort: Verband in der Budapester Straße 42

Anmelden

07.02.2024

### Aufbau und Struktur ASD

Mit Dirk Amman

Zeit: 14-17 Uhr

Ort: Garstedter Weg 13

Anmelden

14.02.2024

### Perspektiven junger Menschen auf Jugendhilfe

Diese Fortbildung wird entwickelt und durchgeführt vom Team junge Menschen

Zeit: 16-19 Uhr

Ort: folgt

Anmelden

30.06.2024

### Hochstrittigkeit in der Beratung

Mit Kirsten Thran (DKSB)

Zeit: 15-19 Uhr

Ort: Budapester Straße 42

Anmelden

Weitere Fortbildungsankündigungen werden zeitnah folgen. Wir freuen uns über eure Beteiligung.

Für eine Übersicht der Vorstellungen bei öffentlichen und freien Trägern siehe folgende Darstellung, aufgeschlüsselt nach den jeweiligen Bezirken:

### Altona

Monat	Einrichtung/Gremium
Januar	Mädchentreff Lurup
März	Dock europe/ PASSAGE, Netzwerk franco-allemande
März	AK Kinderschutz
März	Mädchentreff Ottensen
Mai	STS Lurup
Juni	ALSI - Abteilungsleitungsrunde
Juli	Austausch Sozialraum Theodorstr.
Oktober	AG 78 HzE

### Bergedorf

Monat	Einrichtung/Gremium
Januar	Kernigentreffen
Februar	AG 78
Juni	Kinderschutzzirkel Bergedorf
Oktober	Fachklinik COME IN!

### Eimsbüttel

Monat	Einrichtung/Gremium
August	LEB West/Veranstaltung zu Schutzkonzepten
Oktober	StaKo Niendorf
November	ProNieNo
Dezember	AWO (Mutter-Kind-Einrichtung)

### Harburg

Monat	Einrichtung/Gremium
-------	---------------------

Januar	Kulturtreff Neuallermöhe
April	Margaretenhort
Juni	ASD Süderelbe
September	HdJ Neuwiedenthal
September	Come in/Suchtberatung

### Mitte

Monat	Einrichtung/Gremium
Januar	Eingangsmanagement ASD Mitte
Januar	Startpunkt/ Adresse für systemische Lösungen
März	Jugendgerichtshilfe
September	Auf Kurs (Träger der Kinder- und Jugendhilfe)
Oktober	Berufsschule 32

### Nord

Datum	Einrichtung/Gremium
März	Arbeitskreis Barmbek
August	LEB Tannenweg

### Wandsbek

Datum	Einrichtung/Gremium
Februar	FJHT
Februar	GBS Bovestraße
März	Überregionale Dienstbesprechung Nordlicht
Juni	LEB Mutter Kinder Einrichtung
Juli	Tag der offenen Tür Clearingsstelle Pulverhofsweg
November	Pfiff

Darüber hinaus hat die Fachstelle sich an folgenden bezirksübergreifenden Aktivitäten beteiligt und die Arbeit vorgestellt:

Januar      Jugendpsychiatrischer Dienst JPPD

März	NIA – Neu im Jugendamt (SPFZ)
April	Op de wisch to go – ein Träger der Eingliederungshilfe
Juni	Teilnahme am „Chill dich schlau Festival“
Juni	LEB Leitungssitzung
August	Sommerfest der DRK Kinder- und Jugendhilfe
Oktober	Teilnahme am Fachtag Selbstorganisation und Interessensvertretung

Insgesamt zeigte die steigende Zahl an Anliegen sowie die Nutzung der analogen und digitalen Infomaterialien, dass das breit aufgestellte Öffentlichkeitsarbeitskonzept seine beabsichtigte Wirkung – nämlich alle Zielgruppen zu erreichen – weiterhin gut gelungen ist und zu einer Verstärkung des Angebotes beiträgt. Für den Beginn des Jahres 2024 ist die Veröffentlichung eines Erklärvideos über die Arbeit von OHA! geplant, welches mit Kindern, Jugendlichen und jungen Volljährigen seit 2022 im Sinne eines gelebten partizipativen Beteiligungsprozesses konzipiert und erarbeitet wird.

#### 4.5. Gremienarbeit

Teilnahme und Mitarbeit an übergeordneten Gremien auf Bezirks- und Landesebene:

Bezirksebene:

- Jugendhilfeausschüsse zur Vorstellung der bezirklichen Jahresberichte
- Unterausschüsse der Jugendhilfeausschüsse zur Auswahl der Ombudspersonen
- Arbeitsgruppen nach § 78 HzE zur Vorstellung der Fachstelle der Ergebnisse der bezirklichen Jahresberichte
- Arbeitskreise Kinderschutz
- Sozialraumteams zur Vorstellung der Fachstelle

Landesebene:

- Überbezirkliche Arbeitsgruppe Ombudschaft zur Verstärkung und Weiterentwicklung der Fachstelle
- Arbeitsgruppe „Kinderrechte gemeinsam bewegen“ mit dem DW, SOAL und dem DKSB zur Stärkung von Kinderrechten und des Rechts auf Beteiligung in Hamburg
- Landesarbeitsgemeinschaft nach § 78 HzE

Anlassbezogene Teilnahme auf Landesebene:

- ASD-L-Sitzungen
- Landesjugendhilfeausschuss
- Familienausschuss

Als Mitglied des Bundesnetzwerks Ombudschaft nimmt die Fachstelle ca. 3x jährlich an Klausurtagungen und Mitgliederversammlungen des Bundesnetzwerks teil. Zudem erfolgt eine Mitarbeit in folgenden Arbeitsgruppen auf Bundesebene:

- AG Mindestanforderungen an die Ausstattung von Ombudsstellen
- AG Externe Beschwerdestellen
- AG Flucht

- AG Kita
- AG Geschlossene Unterbringung
- AG Ehrenamt
- AG Zusammenarbeit

Weitere Arbeitskreise:

- LAG Kindheit und Jugend

## 5. Fachliche Arbeitsgrundlagen und Qualitätssicherung

Grundlage für die Förderung des Projekts bildet das überarbeitete Konzept vom 30.06.2023. Das Konzept schließt damit in seiner aktualisierten Form an das eingereichte Konzept vom 19.03.2021 an.

Das bislang eingereichte Kinderschutzkonzept wurde im Jahr 2023 ebenfalls überarbeitet. Hierzu fand eine Teilnahme der Hauptamtlichen an der Fortbildungsreihe „Schutzkonzepte gemeinsam weiterentwickeln“ des VKJH statt. Im Jahr 2024 wird dies in einem verbandseigenen Rahmen- und in einem fachstelleneigenen Schutzkonzept münden (s. dazu auch 4.3).

In 2023 wurde zudem ein internes Beschwerdeverfahren (inkl. Feedbackbogen) entwickelt sowie die Vorbereitungen für die Gründungen eines Fachbeirats getroffen, dessen Gründung im 1. Halbjahr 2024 ansteht. Ebenfalls fand eine weitere Kooperation mit dem Projekt MiMi statt und hier insbesondere die bereits erwähnte Übersetzung der Homepage auf 12 Sprachen sowie die anlassbezogene Unterstützung in Beratungsprozessen in Form von Dolmetscher\*innentätigkeiten.

Zur Qualitätssicherung und Vereinheitlichung der statistischen Erfassung und Auswertung der Beratungsprozesse fand im zurückliegenden Jahr eine Zusammenlegung der beiden zuvor getrennt voneinander geführten Statistiken statt, sodass zukünftig ausschließlich das Statistiktool des Bundesnetzwerk Ombudschaft genutzt wird, welches um entsprechende hamburgspezifische Parameter ergänzt wurde und so zukünftig auch einen bundesweiten Vergleich der erfolgten Beratungen und Schwerpunktthemen ermöglicht. Dazu hat die Sozialbehörde der Fachstelle finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt.

## 6. Ergebnisse

Nachdem das Jahr 2022 der Etablierung und Bekanntmachung von OHA! gewidmet war, konnte das Ziel der Verstetigung ombudschaftlicher Arbeit in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe in 2023 erreicht werden und stellt gleichzeitig einen fortlaufenden Prozess dar. Durch die Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit sowie als Ergebnis der Vorstellung der Fachstelle in diversen Netzwerken und Gremien ist ein enormer Anstieg an Anliegen zu verzeichnen. Das hat zur Folge, dass ein Großteil der Anliegen inzwischen auch von den hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen beraten wird. In 2023 wurde eine hauptamtliche Sozialpädagog\*innen-Stelle zweimal neu besetzt, was ein erhöhtes Einarbeitungsaufkommen für die Kolleg\*innen sowie einen wiederholten Energieeinsatz in der Bearbeitung von Teamprozessen zur Folge hatte. Dafür wurden zusätzliche, organisationsspezifische Supervisionstermine genutzt.

Besonders intensiv wurde sich 2023 auf unterschiedlichen Ebenen (durch die Fachstelle sowie unter Einbezug der Ombudspersonen) mit dem Thema Ehrenamt auseinandergesetzt: Das Ehrenamt stellt für berufstätige Menschen oft eine besondere Herausforderung dar, da

es sowohl zeit- als auch ressourcenintensiv ist. Neben der zeitlichen Belastung erfordert es auch ein gewisses Maß an Fachwissen, das häufig erst erworben werden muss. Dies unterscheidet das Ehrenamt deutlich von professionellen Beratungsorganisationen, die auf bereits vorhandene Expertise zurückgreifen können. Das im Sachbericht 2022 beschriebene Ziel, pro Bezirk 5-7 Ombudspersonen zu haben, kann vorerst aufrechterhalten werden, unter Berücksichtigung des Bedarfs an weiteren Ressourcen für die Ausstattung und Entlohnung dieser und der Aufstockung des Hauptamts. Es zeigt sich jedoch, dass es trotz wiederkehrender Aufrufe und Akquisebestrebungen der Fachstelle weniger Interessensbekundungen wie 2021 und 2022 gibt.

Eine weitere Herausforderung hinsichtlich des Ehrenamts besteht darin, dass die Zahl der berufenen Ombudspersonen nicht zwangsläufig der Zahl der tatsächlich aktiven Ehrenamtler\*innen entspricht. Viele Ehrenamtliche müssen aufgrund von Faktoren wie bedarfsgerechtem Pausieren, Elternzeit, Sabbatical oder längerer Krankheit ihre Tätigkeit zeitweise unterbrechen. Dies beeinträchtigt die Kontinuität und Verlässlichkeit der ehrenamtlichen Gruppe. Das Ehrenamt bei OHA! erfordert wie bei anderen ehrenamtlichen Beratungstätigkeiten ein hohes Maß an Engagement. Dies schließt nicht nur die fachliche Kompetenz, sondern auch das emotionale Durchhaltevermögen und die Fähigkeit, klare Grenzen zu setzen, mit ein. Nur so können die Ehrenamtlichen effektiv unterstützen, während sie gleichzeitig ihre eigenen Bedürfnisse berücksichtigen.

Mit dem Aufwuchs der Anliegen in der Ombudsstelle ging 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. Bei steigenden Beratungszahlen und den beschriebenen Herausforderungen für die Abdeckung dieser ausschließlich durch das Ehrenamt, scheint der ursprüngliche, konzeptionelle Gedanke nicht mehr zeitgemäß: Aus Sicht der Fachstelle ist unbedingt eine Stellenaufstockung des Hauptamts nötig, um die hohe Anzahl von Anliegen qualitativ angemessen zu beraten und das Ehrenamt gebührend begleiten zu können.

Zum Anstieg der Anliegen trägt auch die weiterhin sehr prekäre Situation der unbegleitet minderjährigen Geflüchteten bei. Allein im vergangenen Jahr erreichten die Ombudsstelle auf diese Weise insgesamt 31 Anfragen von unbegleiteten minderjährigen Kindern und Jugendlichen, die in vielen Fällen sowohl die Situation in den Erstversorgungseinrichtungen als auch die mangelnde Ausstattung mit Vormünder\*innen sowie eine fehlende Anschlussperspektive im Rahmen der Hilfeplanung zum Gegenstand ihrer Beschwerde hatten. Dabei muss konstatiert werden, dass Anliegen mitunter durch ein bis zwei Gruppensprecher\*innen vorgetragen wurden, sodass die Anzahl der ratsuchenden oder sich beschwerenden Jugendlichen deutlich höher einzuschätzen ist. Vor allem sind es die jungen Menschen selbst, die sich an OHA! oder andere Anlaufstellen wenden und trotz selbstartikulierter schwindender Kraft und Hoffnungslosigkeit für ihre Rechte eintreten wollen. Auch Fachkräfte verschiedenster Institutionen, orientieren aufgrund eigener professioneller Grenzen oder Kapazitäten auf OHA! oder wenden sich selbst hilfesuchend an die Ombudsstelle und berichten von beobachteten oder zugetragenen Missständen in EVEs und von persönlichen Notsituationen junger Menschen.

Inhaltlich beklagten die Jugendlichen nahezu durchgängig, dass sie entgegen der vorgesehenen Verweildauer von bis zu drei Monaten bereits seit vielen Monaten bis hin zu über einem Jahr in den EVEs „verharren“ würden. Infolge der massiven Überbelegung und der mangelnden Versorgung mit Bezugspädagog\*innen berichteten viele Jugendliche zudem von einer fehlenden Schulanbindung, einer unzureichenden Ausstattung mit Deutschkursen, starken psychischen Belastungen in Verbindung mit einer quasi nicht existenten psychosozialen Versorgung sowie einem eklatanten Mangel an Privatsphäre. Weiterhin mangelt es vielen jungen Menschen an einem Grundverständnis über die Aufgaben, Strukturen und Verantwortungen

der Kinder- und Jugendhilfe sowie dem damit verbundenen Wissen über ihre Rechte, welches jedoch erst die Grundlage für die Einforderung ebendieser darstellt. Es wird außerdem von dem Gefühl einer 2-Klassen-Sozialarbeit berichtet, die bei der Bereitstellung einer geeigneten psychosozialen Infrastruktur zwischen Geflüchteten aus europäischen Ländern und Geflüchteten aus anderen Ländern unterscheidet. Als ein großes Konfliktfeld zeigt sich ferner die fehlende Anschlussperspektive mit dem Erreichen des 18. Lebensjahres, die sowohl durch eine kurzfristige Terminierung von Hilfeplangesprächen vor dem 18. Geburtstag als auch durch einen Mangel an (stationären) Angeboten im Bereich der Hilfen nach §§ 41/30, 34, 35 SGB VIII in Hamburg zusätzlich verstärkt wird. 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, diese jedoch auf besonders restriktive Weise der Gruppe der jungen Geflüchteten vorenthalten werden. Es muss konstatiert werden, dass OHA! den Einzelfallberatungen der minderjährigen und jung volljährigen (unbegleiteten) Geflüchteten mit der bisherigen Ausstattung an Ressourcen nach wie vor nicht gerecht werden kann.

In Einzelfällen (hinsichtlich aller Beratungsinhalte) wurde die Erfahrungsexpertise der Ombudsperson mit juristischem Beruf aus Bergedorf in Anspruch genommen. Dabei zeigen die Erfahrungen jedoch, dass der Bedarf nach juristischer Einschätzung nicht ausschließlich mit einem solchen Konstrukt abgedeckt werden kann. Die vorgesehene Kooperation mit der ÖRA ist nicht praktikabel, da dort zum einen keine familienrechtlichen Jurist\*innen verortet sind und es zum anderen äußerst lange Wartelisten für Termine (bis zu 8 Monaten) gibt, was eine bedarfsgerechte und zeitaktuelle Beratung für Ratsuchende der Ombudsstelle unmöglich macht. Es braucht hier verlässliche, juristische Expertise, auf die im Bedarfsfall zurückgegriffen werden kann, um den Anspruch nach §9a SGB VIII gewährleisten zu können. In diesem Zusammenhang wäre zu klären, ob Fortbildungshonorare auch für das Einholen einer juristischen/ anwaltlichen Expertise nutzbar wären.

Auch in 2023 war die Partizipation und Förderung von Selbstbeteiligung junger Menschen ein wichtiges ombudtschaftliches Anliegen. Festzustellen ist, dass es kaum gelungen ist, junge Menschen in Beratungsprozesse einzubinden. Dies zu realisieren, setzt feste und verlässliche Tandemkonstellationen voraus und die Flexibilität, mit Abbrüchen in der Verlässlichkeit der jungen Menschen umzugehen. Eine weitere Schwierigkeit besteht darin, dass die Anliegen häufig eine inhaltliche Überforderung darstellen. Nichtsdestotrotz hat sich Ende 2023 eine relativ konstante Gruppe von jungen Menschen zusammengefunden, die für 2024 ein eigenes Fortbildungsformat plant. Inhaltlich wird es dabei um die „Perspektiven junger Menschen auf Hilfeplanung“ gehen. Hierfür werden sowohl Ombudspersonen als auch externe Fachkräfte (insbesondere aus ASD und Jugendhilfeträgern) eingeladen. Darüber hinaus konnte ein junger Mensch gewonnen werden, der beim LJHA als Vertreter im Rahmen der § 4a zur Selbstvertretung hospitiert hat. Nach einem persönlichen Auswertungsgespräch mit ihm, wird er für 2024 erwägen, diese Aufgabe längerfristig zu übernehmen.

Die Entwicklungen der Beratungen für das Jahr 2023 zeigen, dass der Aufbau und die Verstärkung des ombudtschaftlichen Angebots in Hamburg im vergangenen Jahr insgesamt weiter fortgesetzt und ausgebaut werden konnte und 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.

Deutlich spürbar sind Qualität und Quantität der eingehenden Anfragen: Insbesondere die gestiegenen Anforderungen an die Kinder- und Jugendhilfe seit 2021 mit dem Ziel der inklusiven Weiterentwicklung bis 2028 sowie der Fachkräftemangel und die Absenkung fachlicher Standards zeigen deutlich, wie sich strukturelle Probleme auf das Erleben der Adressat\*innen und ihr Vertrauen in das System auswirken. Ein zentrales Problem ist oftmals das fehlende

Grundverständnis vieler Adressat\*innen über die Aufgaben, Strukturen und Verantwortlichkeiten der Kinder- und Jugendhilfe. Dieses Wissen ist jedoch entscheidend, um informierte und begründete Entscheidungen im Bereich der (Erziehungs-)Hilfen treffen zu können. Ohne dieses Verständnis können Betroffene ihre Rechte nicht vollständig kennen und nutzen, was das Vertrauen in das System weiter schwächt.

Der öffentliche Träger könnte durch die Bereitstellung niedrigschwelliger Informationen und die Stärkung der (Beziehungs-) und Beratungsarbeit hier relativ einfach Abhilfe schaffen. Dies würde dazu beitragen, das Vertrauen in die Kinder- und Jugendhilfe wiederherzustellen. Eine gezielte Informationskampagne sowie der Ausbau von Beratungsangeboten könnten hier sehr wirkungsvoll sein. Die Entwicklungen in Hamburg verdeutlichen den gestiegenen Bedarf an ombudtschaftlicher Beratung. Neben ausreichend qualifizierten Ehrenamtlichen sind auch zusätzliche hauptamtliche Ressourcen erforderlich, um den Bedarf zu decken. Obwohl Hamburg im Dezember 2023 mit 25 berufenen Ombudspersonen die meisten ehrenamtlichen Ombudspersonen im Vergleich zu anderen Bundesländern hat, sind nicht alle dieser Ombudspersonen aktiv tätig. Andere Bundesländer setzen primär auf hauptamtliche Kräfte, was die Notwendigkeit einer ausgewogenen Mischung aus ehrenamtlichen und hauptamtlichen Ressourcen unterstreicht.

Zusammenfassend zeigt sich, dass strukturelle Verbesserungen, insbesondere im Bereich der Informationsbereitstellung und personellen Ausstattung, notwendig sind, um das Vertrauen der Adressat\*innen in die Kinder- und Jugendhilfe zu stärken und den gestiegenen Anforderungen gerecht zu werden.

## 6.1. Statistik

### Beratungstätigkeit/Entgegennahme der Anliegen (siehe dazu auch 4.1):

- Anzahl der Anliegen HH-Gesamt: 326
- Anzahl ombudtschaftliche Anliegen: 259 in allen 7 Hamburger Bezirken
- Anzahl eingesetzter Sprachmittler\*innen: 25
- Entwicklung des Ehrenamtes: 24 berufene Ombudspersonen, davon 19 Aktive, 5 Pausierende, 6 Neuzugänge sowie 7 Niederlegungen

### Werbung, Qualifizierung und Begleitung der Ehrenamtlichen (siehe dazu auch 4.2):

- Anzahl der unterstützten Ombudspersonen: 24
- Anzahl und Art der organisierten Fortbildungen, Supervisionen und anderen Maßnahmen zur Weiterbildung der Ombudspersonen: 10 Fortbildungen inkl. gemeinsamer Konzepttag, 12 monatliche Jour fixe und 4 Supervisionen je Team + anlassbezogene SV
- Anzahl der Informationsveranstaltungen: 4
- Anzahl der Interessiert\*innen fürs Ehrenamt: 9, davon (bisher) berufen: 5

### Konzeptionelle Weiterentwicklung der Ombudsarbeit in Hamburg (siehe dazu auch 4.3):

- Maßnahmen zur Vernetzung mit anderen Institutionen: 41 Vorstellungs- und Netzwerktermine in allen sieben Hamburger Bezirken sowie auf Landesebene. Für eine ausführliche Darstellung siehe auch 4.4

### Öffentlichkeitsarbeit/Vernetzung- Konzeptionelle Maßnahmen für die Öffentlichkeitsarbeit (siehe dazu auch 4.4):



- Veröffentlichte Fachaufsätze: 2
- Berichterstattung (Print) über OHA!: 4
- Infomaterial: ca. 80 Poster in Umlauf gebracht, ca. 1000 Flyer (mehrsprachig, in einfacher Sprache für junge Menschen, in der Sie-Form für Fachkräfte bspw.) ausgegeben
- Instagram Account: bis zu 1134 Seitenaufrufe monatlich, stärkste Follower\*innen Gruppe: 35-44-jährigen (35,6 %), Ratsuchende über Direktmessage: 2, erstellte Beiträge: 28, erstellte Stories: 102, erstellte Reels: 9, Follower\*innen zum Ende des Jahres: 616
- Analoge Sprechstunde auswärts: 4 Termine