

# Bezirklicher Jahresbericht

Bezirk: Altona

Berichtsjahr: 2023

## Statistische Übersicht:

### 1. Anliegen, Verteilung und Beratungsquote Haupt-/Ehrenamtliche

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

Für den Bezirk waren 2023 vier ehrenamtliche Ombudspersonen tätig. Frau Steinborn, Frau Wurr und Herr Frehse wurden im Juni 2022 berufen. Frau Papathanasiou ist im Oktober 2022 eingesetzt worden und hat das Ehrenamt im August 2023 niedergelegt. Eine interessierte Ombudsperson für den Bezirk Altona wird voraussichtlich im Januar 2024 berufen werden. Es hat sich gezeigt, dass das Ehrenamt gerade für berufstätige Menschen herausfordernd sein kann, da es zeit- und ressourcenintensiv ist. Zudem ist ein gewisses Maß an Fachwissen erforderlich, dass es sich mitunter zu erschließen gilt, wobei das Ehrenamt von professionellen Beratungsorganisationen zu unterscheiden ist. Insgesamt ist die Zahl der berufenen Ombudspersonen nicht gleich die Zahl der aktiven Ehrenamtler\*innen, berücksichtigt man Faktoren wie bedarfsgerechtes Pausieren, Elternzeit, Sabbatical oder (längere) Krankheit. Daher kann die Kontinuität einer Gruppe an Ehrenamtlichen nicht gegeben sein. Das Ehrenamt bei OHA! erfordert wie bei anderen ehrenamtlichen Beratungstätigkeiten ein hohes Maß an Engagement, emotionalem Durchhaltevermögen und der Fähigkeit, klare Grenzen zu setzen, um effektiv zu unterstützen, während gleichzeitig die eigenen Bedürfnisse berücksichtigt werden.

Für eine Übersicht der 2023 eingegangenen Anliegen siehe folgende Darstellung:

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

Anzahl Anliegen nach Bezirken (Mehrfachnennungen möglich)		
Altona		54 (16,7 %)
Bergedorf		15 (4,6 %)
Eimsbüttel		24 (7,4 %)
Harburg		24 (7,4%)
Mitte		64 (19,8 %)
Nord		45 (13,9 %)

Wandsbek		40 (12,3 %)
Sonstige		86 (26,5 %)

Um welchen Typ einer Beratung handelt es sich?			
		54	N
Eigenständiger Beratungsprozess		47	87,0%
Lotsenfall (Weitervermittlung an andere Stelle)		7	13,0%

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

Verhältnis Beratungsübernahme Hauptamt/Ehrenamt Altona		Absolut	%
Hauptamt		22	40,7 %
Ehrenamt		32	59,2 %

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

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

Die größte Gruppe der Ratsuchenden stellten im vergangenen Jahr im Bezirk Altona mit 25,9% weiterhin Mütter dar (HH Gesamt 32,2 %). Gleich danach kommen bereits junge Menschen mit 25,9 % (inkl. der Gruppe der Careleaver: HH Gesamt 20,4 %), Väter mit 11,1 % (HH Gesamt 15,8 %) und Fachkräfte freier Träger mit 9,3%, die meist als Brücke für junge Menschen fungieren.

Insbesondere der Zuwachs von Anfragen junger Menschen von 16 % in 2022 auf 25,9 % (= 14 Einzelberatungen; inkl. Careleaver) in 2023 steht dabei im Verhältnis zur Gesamtzahl der Eingänge in Altona für eine gestiegene Inanspruchnahme des Beratungsangebots durch diese Zielgruppe. Besonders hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die Gruppe der (ehemals) unbegleiteten, minderjährigen Geflüchteten, auf die im vergangenen Jahr hamburgweit insgesamt 31 Anfragen fielen, wovon 17 Ratgesuche von jungen Menschen aus einer Clearingstelle in Bahrenfeld formuliert wurden (54,8%). Es muss jedoch zwischen Anliegen-Eingang und Anzahl der beratenden Personen unterschieden werden: Zwei junge Menschen haben sich innerhalb eines Jahres aufgrund eines abgeänderten oder trotz Klärungsversuchen noch bestehenden Anliegens zweimal an OHA! gewandt. Vier andere Jugendliche sind nach Anliegen-Bekundung aus dem Kontakt gegangen oder haben in einem Gespräch mit OHA! beschlossen, keine Einzelfallberatung in Anspruch zu nehmen, sondern befürworteten den fachpolitischen Austausch OHA!'s mit dem Träger und verantwortlichen Stellen, zur offensichtlich strukturellen Krise in der Einrichtung. Das bedeutet, es wurden von den 17 Eingängen

11 Einzelfallberatungen generiert und erfasst. Betrachtet man den Anteil junger Menschen an der Eingangszahl von Anliegen in Altona (14/54 =25,9%), haben 2023 mit 11 der 14 Jugendlichen aus der Clearingstelle Theodorstraße des Trägers SterniPark und mit 3 weiteren Jugendlichen anderer Träger (stationäre oder ambulante Maßnahmen) Einzelfallberatungen in unterschiedlichen Ausprägungen stattgefunden. Berücksichtigt man, dass Ratsuchende teils für weitere Mitbewohner vorsprachen, ist die Anzahl ratsuchender junger Menschen höher einzuschätzen. Vor dem Hintergrund der derzeitigen prekären Situation der Kinder- und Jugendhilfe zeigen sich im Berichtsjahr, vor allem aber ab Mitte des Jahres an allen EVE/CS-Standorten massive Überbelegungen, die teilweise die Anzahl der zugelassenen Plätze um bis zu 50 % übersteigen (siehe dazu Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg 2023, Drucksache 22/13595). Inhaltlich beklagen 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 berichten viele Jugendliche 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-Behandlung“ berichtet, die bei der Bereitstellung einer geeigneten psychosozialen Infrastruktur zwischen Geflüchteten aus europäischen Ländern und „den Anderen“ 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 allem sind es die jungen Menschen selbst, die sich an OHA! wenden und trotz selbstartikulierter schwindender Kraft und Hoffnungslosigkeit für ihre Rechte eintreten wollen. Zugänge werden durch Vorstellungsabende der Fachstelle in den Einrichtungen oder an Schulen hergestellt. Der hohe Grad an Selbstvertretung und Vernetzung untereinander jedoch stellt eine gleichbleibende Anfragefrequenz bei OHA! sicher. Auch Fachkräfte verschiedenster Institutionen, orientieren aufgrund eigener professioneller Grenzen oder Kapazitäten auf OHA! oder wenden sich selbst hilfeschend an die Ombudsstelle und berichten von beobachteten Missständen in Erstversorgungsstellen und von persönlichen Notsituationen junger Menschen. Aus ombudshaftlicher Perspektive ist die derzeitige Situation der unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten sowohl bundesweit als auch in Hamburg von massiven Standardabsenkungen und einer Beschränkung der Kinderrechte auf den Aspekt des Schutzes bzw. der Gefahrenabwehr und einer Reduktion der Aufgaben auf Tendenzen der ausschließlichen (Grund-)Versorgung gekennzeichnet, während das Recht auf Förderung und Beteiligung sowohl auf struktureller als auch auf Einzelfallebene in vielen Fällen deutlich in den Hintergrund rückt. Das Kindeswohl ist dabei für viele Minderjährige nicht mehr gewährleistet. Eine besonders große Gefahr, gänzlich durch das Hilfenetz der Kinder- und Jugendhilfe zu fallen, ergibt sich für minderjährig unbegleitete Geflüchtete, die sich in Hamburg ohne Realvormundschaft in staatlicher Obhut befinden. Der Senat erklärt in einer Schriftlichen Kleinen Anfrage vom November 2023 (Bürgerschaft der Freien und Hansestadt Hamburg, Drs. 22/13595), dass ca. 100 junge Menschen über keine Realvormundschaft verfügen.

Seit Mai 2023 wendet OHA! sich nebst intensiver Einzelfallberatungen wiederkehrend an den Träger der Clearingstelle in Bahrenfeld sowie die Sozialbehörde mit der Bitte, konkrete Schritte für eine Konfliktlösung zu planen, um den gleichbleibenden Beschwerden der jungen Menschen und den

dahinter liegenden strukturellen Problemen Abhilfe zu verschaffen. Bisher haben die jungen, ratsuchenden Menschen leider die Erfahrung gemacht, dass es trotz Einrichtungsbesuchen und Gesprächen mit dem Träger keine Verbesserung ihrer Situation gibt. Stattdessen wird berichtet, dass Gruppensprecher sanktioniert würden, beispielsweise durch das Zurückhalten von Mahlzeiten. Aus ombudschafterlicher Sicht ist es hingegen erforderlich, dass die Beschwerden dieser Ratsuchenden gehört werden und ihr Wohl, also ihr Rechte auf angemessene Versorgung und Betreuung, Privatsphäre, Zugang zu Bildung und Gesundheitsfürsorge sowie der gleichberechtigten Beratung und Vertretung ihrer Interessen gewahrt werden. Dafür braucht es ausreichend ausgestaltete Beschwerde- und Beteiligungsformate, in denen die Erfahrungsexpertise der jungen Menschen umfassend zur Geltung kommen.

<b>Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person?</b>			
		<b>54</b>	<b>N</b>
Selbstmeldung des jungen Menschen		14	25,9%
Selbstmeldung des Careleavers		2	3,7%
Mutter		16	29,6%
Vater		6	11,1%
Eltern gemeinsam		0	0,0%
Pflegeeltern		3	5,6%
Großeltern		0	0,0%
Weitere nahe Angehörige (Verwandte, Stiefeltern, Lebenspartner*innen)		3	5,6%
Nachbarn, Bekannte		0	0,0%
Fachkraft des jungen Menschen bei einem freien Träger		5	9,3%
Fachkraft des jungen Menschen bei einem öffentlichen Träger		0	0,0%
Vormund*in		1	1,9%
Sonstige Person, und zwar:		4	7,4%

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

<b>Wie erfolgte der Zugang/erste Kontakt?</b>			
		<b>44</b>	<b>N</b>
Anruf		20	45,5%
E-Mail		15	34,1%
Kontaktformular der Website		1	2,3%
Social Media (z.B. Whats App, Instagram)		3	6,8%
Persönlich		4	9,1%
Sonstiges		1	2,3%

Wie Ratsuchende von dem Angebot der Ombudsstelle erfahren haben, ist für die Erschließung von Zugangswegen ebenfalls von Relevanz, insbesondere in Bezug auf Fragen zur Öffentlichkeitsarbeit und zur weiteren Verstärkung des Angebots sowie zur Förderung einer akzeptierenden Haltung bei den öffentlichen und freien Trägern. Dabei zeigen die Zahlen aus 2023, dass der Anteil derer, die von einer Fachkraft eines freien Trägers oder durch das persönliche Umfeld auf das Angebot aufmerksam geworden sind, mit jeweils 25,0% sehr hoch ist und damit wichtige Referenzpunkte darstellen.

Fachkräfte freier Träger sind auch hamburgweit prozentual die meisten Wegebner\*innen zu OHA! (mit 30,3%). Für den Bezirk Altona ist weiterhin die eigene Recherche über das Internet wichtiger Zugangsweg.

<b>Wie hat der*die Ratsuchende von der Ombudsstelle erfahren? MFN möglich</b>			
		<b>40</b>	<b>N</b>
durch eine Fachkraft der öffentlichen Jugendhilfe		4	10,0%
durch eine Fachkraft eines freien Trägers		10	25,0%
durch eine Fachkraft einer anderen Institution		1	2,5%
über Soziale Dienste		0	0,0%
durch Familienangehörige		0	0,0%
durch Freunde, Bekannte		10	25,0%
durch Öffentlichkeitsmaterial der Ombudsstelle		5	12,5%
durch Veröffentlichungen in der Presse		1	2,5%
selbst im Internet recherchiert		8	20,0%
über soziale Medien		0	0,0%
andere Ombudsstelle		0	0,0%
vorherige Beratung in unserer Ombudsstelle		1	2,5%
Sonstiges		1	12,5%

Der Hauptadressat der Beschwerden ist wie auch bereits im Vorjahr der Allgemeine Soziale Dienst mit 67,5% der Anliegen. Damit liegt der Bezirk Altona in etwa im hamburgweiten Durchschnitt mit 79,3 %. Werden zusätzlich noch die Anliegen, die sowohl den öffentlichen als auch einen oder mehrere freie Träger betreffen, d.h. in denen ein Konflikt mit beiden Seiten existiert dazugezählt, liegt der Anteil sogar bei 92,5% (hamburgweit 94,7 %).

<b>Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt hauptsächlich?</b>			
		<b>40</b>	<b>N</b>
Das Anliegen betrifft vorwiegend den öffentlichen Träger der Jugendhilfe		27	67,5%
Das Anliegen betrifft vorwiegend einen/mehrere freie Träger der Jugendhilfe		3	7,5%
Das Anliegen betrifft sowohl den öffentlichen als auch freie Träger der Jugendhilfe		10	25,0%

Neben der Frage, wen das Anliegen primär betrifft, sind in vielen Beratungen auch weitere Beteiligte (in-)direkt von dem Konflikt betroffen. Auffällig erscheint hier vor allem der hohe Anteil von Anliegen, in denen zusätzlich auch die Personensorgeberechtigten Teil des Konflikts sind (bei einer Nennung von 24, 54,2% der Gesamtanliegen aus Altona). Dabei geht es insbesondere um hochkonfliktvolle Beziehungsdynamiken sowie Trennungs- und Scheidungskonflikte, aber auch Konflikte, die zwischen Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern angesiedelt sind und dabei eng mit der fehlenden Anspruchsberechtigung von Minderjährigen auf Hilfen zur Erziehung und den mitunter divergierenden Problemdeutungen der Beteiligten auf eine als konfliktvoll empfundene Situation verbunden sind. Als weiterer Konfliktadressat ist außerdem 8 Mal der/ die Vormund\*in genannt. Im hamburgweiten Vergleich ist dies relativ hoch (bei 133 Nennungen sind 44 Mal auch Vormund\*innen betroffen, also 33,1%). Inhaltlich geht es häufig um intransparente Aufgaben- und Rollenverteilungen und Konflikte zwischen Fachkräften der ASD's und der Vormundschaften sowie fehlende Kommunikation, was sich wiederum ohnmachtsfördernd auf Ratsuchende auswirken und ohnehin herausfordernde Hilfeplanprozesse schwierig gestalten kann.

<b>Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt zusätzlich? MFN möglich</b>			
		<b>24</b>	<b>N</b>
Das Anliegen betrifft zusätzlich die Personensorgeberechtigten		13	54,2%
Das Anliegen betrifft zusätzlich den*die Vormund*in		8	33,3%
Das Anliegen betrifft zusätzlich die Pflegeeltern		1	4,2%
Sonstiges		3	12,5%

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

Im Bezirk Altona ist ein deutlicher Zuwachs an Anliegen, d. h. ein Anstieg von 125% zum Berichtsjahr 2022 zu verzeichnen. Dabei handelte es sich überwiegend um Anliegen, die dem öffentlichen Träger und hier vor allem dem Bereich der Leistungsgewährung (erstmalige Bewilligung, Art und Umfang), der Hilfeplanung und -ausgestaltung in stationären Einrichtungen, der (fehlenden) bzw. als unzureichend empfundenen Beteiligung, zu hohen Erwartungen an Mitwirkung und Zielerreichung sowie Fragen der (fehlenden) Rückführung und der Durchsetzung von Rechtsansprüchen im Bereich der Hilfen für junge Volljährige (fehlende Möglichkeit der Antragstellung und Art der Hilfe) zuzuordnen sind. Besonders auffallend ist, dass sich 50% der Ratsuchenden nicht ernst genommen fühlten und die Kommunikation mit fallführenden Fachkräften und/ oder Vertretungen als unangemessen bewerteten. Dieser Wert ist hamburgweit am höchsten. Weiterhin berichten die Ratsuchenden in mehreren Fällen von einer schweren Erreichbarkeit des ASD (trotz dringend zu klärender Angelegenheiten) und fehlender Transparenz in Bezug auf das jugendamtliche Handeln und z.T. einseitig getroffenen Entscheidungen. In diesem Zusammenhang berichten Ratsuchende und vor allem junge Menschen, dass sie sich in ihren Perspektiven, Sorgen und Nöten nicht ernstgenommen fühlten und den Eindruck hätten, in *schwierigen* Situationen/Fallkonstellationen nicht (ausreichend) einbezogen zu werden und dabei ihre Wünsche zu wenig berücksichtigt sehen. Mehrere Personen berichteten, sich durch ihre fallzuständige Fachkraft herabgewürdigt und/ oder alleine gelassen zu fühlen. 22,7% der Ratsuchenden sahen sich im Berichtsjahr zudem der Herausforderung von Zuständigkeiten (Antragsstellung HzE, Fragen zur EGH u.a.) ausgesetzt und formulierten, mit Fragen und Bedarfen allein gelassen oder weggeschickt worden zu sein. Vereinzelt wird zudem von fehlender Neutralität berichtet (empfundene Parteilichkeit mit einem weiteren Sorgeberechtigtem beispielsweise). Weitere Beratungsinhalte betrafen die Themen Rechte im familiengerichtlichen Verfahren, Umgang mit psychischen Erkrankungen, Umgangsregelungen und Schulabsentismus.

<b>Um welche Art des Anliegens handelt es sich? MFN möglich</b>			
<b>Anliegen, die ausschließlich HzE/Hilfepangesteuerte Leistungen betreffen können</b>			
		<b>44</b>	<b>N</b>
Hilfegewährung (erstmalige Genehmigung)		10	22,7%
Hilfegewährung (Weiterbewilligung)		6	13,6%
Hilfegewährung (Umfang, Hilfeerbringer etc.)		4	9,1%
Hilfeplanung (bzw. Teilhabe- und Gesamtplanung)		11	25,0%
Hilfegestaltung in (teil-)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung)		11	25,0%
Hilfegestaltung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u.ä. (inkl. Wunsch nach Wechsel)		1	2,3%
Rückführung		2	4,5%
Klärung einer Kostenheranziehung		4	9,1%

<b>Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können</b>			
Drohende Inobhutnahme		2	4,5%
Verfahren Einschätzung Kindeswohlgefährdung		6	13,6%
Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung/Unterhalt		10	22,7%
Beschwerde über/Konflikt mit/Wunsch nach Wechsel Fachkraft/Vormund*in		11	25,0%
Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, menschlichem Umgang, Ernstgenommen werden		22	50,0%
Wunsch- und Wahlrecht		10	22,7%
Mangelnde Beteiligung des jungen Menschen		16	36,4%
Mangelnde Einbeziehung/Beteiligung der Eltern/eines Elternteils		7	15,9%
Klärung von Zuständigkeitsfragen		10	22,7%
Mangelnde Zusammenarbeit zwischen Fachkräften verschiedener Institutionen		7	15,9%
Unangemessenes Vorgehen der Fachkräfte		4	9,1%
Durchsetzung von Rechtsansprüchen		5	11,4%
Fehlendes Angebot		5	11,4%
Ausgestaltung des Angebots		5	11,4%
Sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information		4	9,1%
Sonstiges, und zwar:		4	9,1%
		<b>177</b>	

Im Rahmen des ombudtschaftlichen Beratungsprozesses wird stets zu Beginn geprüft, welche Schritte die Ratsuchenden bereits zur Klärung des jeweiligen Konflikts unternommen haben. Auf dieser Grundlage werden die Ratsuchenden dann gezielt zu Rechten und Verfahrensabläufen im SGB VIII beraten, verschiedene Handlungsoptionen erläutert sowie bei Bedarf Unterstützung in Form einer Begleitung und/oder stellvertretenden Artikulation angeboten. Ein Blick auf die Zahlen für 2023 verdeutlicht dabei, dass in der überwiegenden Anzahl der Anliegen bereits eigenständige Klärungsversuche seitens der Ratsuchenden veranlasst wurden, d.h. in 76,2% gab es bereits ein oder mehrere Gespräche mit dem öffentlichen Träger. In Altona sind Ratsuchende im hamburgweiten Vergleich am wenigsten in die eigenständige Klärung oder in respektive Klärungsversuche gegangen, bevor die Ombudsstelle kontaktiert wurde.

<b>Stand des Verfahrens bei Eingang des Anliegens: MFN möglich</b>			
		<b>42</b>	<b>N</b>
Es gab bereits Gespräche mit dem Jugendamt (zum Anliegen des*der Ratsuchenden)		32	76,2%
Es gab bereits Gespräche mit dem freien Träger (zum Anliegen des*der Ratsuchende)		11	26,2%
Die Antragsstellung ist bereits erfolgt		9	21,4%
Der Bescheid ist bereits eingegangen		4	9,5%
Widerspruch ist bereits eingelegt		4	9,5%
Klage ist bereits eingelegt		0	0,0%
Der Beschwerdeweg beim freien Träger wurde bereits beschritten		2	4,8%
Der Beschwerdeweg beim öffentlichen Träger wurde bereits beschritten		1	2,4%
Ratsuchende*r hat noch nichts unternommen		0	0,0%
Petitionsausschuss		0	0,0%
Sonstiges, und zwar:		3	7,1%

Bei der Wahl der Beratungsinhalte zeigt sich, dass die ombudtschaftliche Beratungstätigkeit sowohl aus einem formalen Teil („Vermittlung von rechtlichen und organisationsspezifischen Gründen“, Hilfe bei der Formulierung von Anträgen/Widersprüchen) als auch aus einem eher informellen Teil, nämlich der Frage des persönlichen Umgangs mit der konflikthafter Situation besteht. Der hohe Anteil an formaler Aufklärungs- und Übersetzungsarbeit, die in Altona zum Einsatz kam, verweist dabei auf eine zentrale Erkenntnis ombudtschaftlicher Arbeit seit ihrer Gründung vor über 20 Jahren, die jedoch unter dem Eindruck der gegenwärtigen strapaziösen Situation der Jugendhilfe noch weiter zugenommen hat: Dem Zurückdrängen des Anteils professioneller Beziehungs- und Beratungsarbeit zugunsten formalisierter Verfahren in der Alltagspraxis des ASD, die zur Folge haben, dass sich die Adressat\*innen nicht mehr (ausreichend) über ihre Rechte und Verfahrensabläufe im SGB VIII informiert fühlen. Das wiederum mündet in Ohnmachts- und Frustgefühle von Ratsuchenden, weshalb auch der Beratung von Ombudspersonen zum persönlichen Umgang mit konflikthafter Situationen ein hoher Anteil von 86,8% zukommt. Vor dem Hintergrund des derzeitigen Fachkräftemangels und der (temporären) Absenkung fachlicher Standards führen diese Entwicklungen nicht nur zu einer Zunahme von Unzufriedenheit und einer deutlichen Steigerung der ombudtschaftlichen Anliegen insgesamt, sondern auch zu einer Verschärfung von bereits bestehenden Konflikten aufgrund von fehlenden zeitlichen Ressourcen, einem Mangel an geeigneten Angeboten sowie einer insgesamt eher direktiv(er)en Logik im Handeln des öffentlichen Trägers. Gerade im Bereich der Vermittlung von rechtlichen und organisationsspezifischen Gründen könnte der öffentliche Träger hier relativ einfach durch eine gezielte Bereitstellung von Informationen zu einer erhöhten Informiertheit der Adressat\*innen beitragen. Dies trifft, das sei an dieser Stelle ausdrücklich betont, auf alle sieben Hamburger Bezirke zu. Die aufgeführten Zahlen zeigen auch, dass die stellvertretende Artikulation im Bezirk mit 52,6% im Vergleich zu den anderen Bezirken mit Abstand am höchsten ist, was eine Verbindung zwischen dem Erleben des Umgangs mit der eigenen Person Ratsuchender und dem daraus resultierenden Wunsch nach Kontaktaufnahme mit dem öffentlichen Träger durch die Ombudsperson vermuten lässt. Ratsuchende formulieren dahingehend auch, dass sie sich strukturell unterlegen fühlen (Fachsprache, Wissen über Verfahrensabläufe, Recht der Meinungsäußerung vs. Angst zu haben, was dies für Hilfeverläufe bedeuten könnte).

Frau Steinhöfel, die rechtlich fachberatend für ganz Hamburg zuständig ist, wurde im Berichtszeitraum 2-3 Mal mit ihrer Fachexpertise durch Ombudspersonen für den Bezirk in den Beratungsprozess einbezogen und stellt für die Beratung in der Ombudsstelle eine wertvolle Ressource dar.

<b>Welche Beratungsinhalte (und Interventionen) wurden eingesetzt? MFN möglich</b>			
		<b>38</b>	<b>N</b>
Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthafter Situation		33	86,8%
Vermittlung von rechtlichen Hintergründen		29	76,3%
Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen		23	60,5%
Unterstützung bei der Anwendung von einrichtungsspezifischen Beschwerdeverfahrens des öffentlichen oder freien Trägers		2	5,3%
Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen		3	7,9%
Unterstützung bei der Formulierung bei einem Widerspruch		2	5,3%
Unterstützung beim Schriftverkehr über das Jugendamt hinaus		3	7,9%
Stellvertretende Artikulation gegenüber Jugendamt/freier Träger etc.		20	52,6%
Persönliche Begleitung zu einem Hilfeplangespräch		0	0,0%
Persönliche Begleitung zu einem anderen Termin im Jugendamt		3	7,9%
Persönliche Begleitung zu einem freien Träger		0	0,0%



Aktivierung von Kontakten/Netzwerkarbeit/freiwillige Helfer*innen		3	7,9%
Allgemeine Information zur Möglichkeit einer Klage		2	5,3%
Begleitung einer Klage		0	0,0%
Beratung/Unterstützung von Fachkräften zur Durchsetzung des Anliegens der jungen Menschen		1	2,6%
Sonstige Intervention, und zwar:		0	0,0%
		<b>124</b>	

Ein Blick auf die Dauer der jeweiligen Beratungen zeigt, dass etwa die Hälfte der Beratungen (47,5 %) im Berichtszeitraum innerhalb eines Monats und weitere 35,0% der Beratungen in einem Zeitraum zwischen 1 und 3 Monaten bzw. mit 12,5% in 3 bis 6 Monaten abgeschlossen werden konnten. Die Beratungsintensität kann dabei stark variieren, zwischen kurzen Telefonaten oder mehrstündigen (persönlichen) Kontakten die Woche. Die Zeitinvestition entscheidet jede Ombudsperson individuell und kann bei Erfordernis von beraterischen Ressourcen, die das eigene Ehrenamt überschreiten, auf Haupt- und Ehrenamtliche im Tandem oder auf die Übernahme durch die Fachstelle zurückgreifen. Darüber hinaus erreichen die Fachstelle jedoch auch immer wieder Anliegen, die eine längere und/oder kontinuierlichere Begleitung erfordern, die zumindest für Altona im vergangenen Jahr nicht gegeben war. Die durchschnittliche Beratungszeit der Anliegen im Bezirk betrug 6,9 Stunden inkl. Dokumentation und Co-Beratung, wobei im Schnitt 4,2 Stunden mit der ratsuchenden Person selbst interagiert wurde.

Innerhalb welchen Zeitraums haben die Beratungen und Begleitungen stattgefunden?			
		<b>40</b>	<b>N</b>
Innerhalb eines Monats		19	47,5%
Zwischen 1 und 3 Monaten		14	35,0%
Zwischen 3 und 6 Monaten		5	12,5%
Zwischen 6 und 12 Monaten		2	5,0%
Länger als 1 Jahr		0	0,0%

Hinsichtlich der Frage des Abschlusses von Anliegen zeigt sich, dass es bei der Hälfte der Anliegen eine gemeinsame Einigung gab, den Fall als abgeschlossen zu betrachten und sich bei Bedarf wieder melden zu können (jeweils 55,6%). Bei einem Anliegen konnte die Ombudsstelle inhaltlich nicht weiter behilflich sein konnte und hat daher eine anwaltliche Unterstützung empfohlen. Ombudspersonen sind nicht im familiengerichtlichen Verfahren tätig, sondern können über Prozessabläufe, Funktionsbereiche und Rollen innerhalb eines Verfahrens aufklären, sowie rechtliche Verweisberatung machen. Hinsichtlich der Anliegen, welche durch die Ombudsperson beendet wurde oder Ratsuchende sich nicht mehr gemeldet haben, liegt Altona hamburgweit im Mittelfeld.

Wenn der Fall abgeschlossen ist: Was trifft für das Ende der Beratung zu? MFN möglich			
		<b>36</b>	<b>N</b>
Gemeinsame Einigung, den Fall als abgeschlossen zu beenden		20	55,6%
Es gab ein Angebot sich bei weiterem Beratungsbedarf erneut zu melden		20	55,6%
Anwaltliche Weiterführung empfohlen		1	2,8%
Beendigung durch Ombudsstelle		4	11,1%
(Expliziter) Abbruch durch den*die Ratsuchende*n		1	2,8%
Ratsuchende*r ist verstorben oder aus dem Zuständigkeitsbereich der OS verzogen		0	0,0%

Ratsuchende*r hat sich nicht mehr gemeldet		8	22,2%
		54	

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

Die Ombudspersonen nehmen seit ihrer Berufung an den monatlichen Jours fixes teil. Zur Förderung des Austauschs finden diese seit Jahresbeginn 2023 gemeinsam mit dem Team Bergedorf statt. Beide ehrenamtlichen Teams nehmen zusätzlich an regelmäßigen, 4x jährlich stattfindenden Supervisionen teil, an denen teilweise auch die hauptamtliche Sozialpädagogin der Fachstelle teilnimmt, welche für beide Bezirke zuständig ist.

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

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

#### Gremien und Netzwerkarbeit:

Die zuständige Hauptamtliche der Fachstelle für den Bezirk Altona hat im Berichtszeitraum an einer Abteilungsleitersitzung der ASD, an Sitzungen des AK Kinderschutzes als auch der AG §78 HzE teilgenommen und war im Mädchentreff Lurup und Ottensen, in der STS Lurup, sowie bei unterschiedlichen Trägern, die vorrangig in Altona tätig sind, um dort die Arbeit der Ombudsstelle vorzustellen und gemeinsame Schnittstellen und (gegenseitige) Zugangswege ausfindig zu machen.

#### 5. Ausblick

Die Entwicklungen der Beratungen für das Jahr 2023 zeigen, dass der Aufbau und die Verstetigung des ombudschäftlichen Angebots im Bezirk Altona im vergangenen Jahr weiter fortgesetzt und ausgebaut werden konnte. Auffällig erscheint in diesem Zusammenhang die gestiegene Qualität der einzelnen Anliegen in Dauer und Intensität, die eine hohe Expertise in der Begleitung und Beratung erfordern und dabei eine engmaschige Begleitung durch die Fachstelle notwendig machen. In einigen Beratungsprozessen kam es zu Irritationen (bei Fachkräften des öffentlichen Trägers und Ombudspersonen) hinsichtlich des Auftrags von OHA! und gewünschten Kommunikationsprozessen. Im Sinne der Rechte von Ratsuchenden und einer dementsprechend fachlich fundierten Parteilichkeit

wäre eine gelingende Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle und dem öffentlichen Träger wünschenswert. OHA! steht dahingehend jederzeit für Gespräche, Einladungen oder Schritten zur Verfügung, um Vorbehalte abzubauen und gegenseitige Entlastungsmomente schaffen zu können. Dabei wünscht sich die Fachstelle weiterhin Unterstützung durch Vertreter\*innen, vor allem Leitungskräfte, des Bezirksamtes Altona und den Mitgliedern des Jugendhilfeausschusses, eine Verstärkung des Angebotes (mit) sicherzustellen. Durch eine hohe Fluktuation in den verschiedenen Abteilungen sowie vielen Themen, die in der Tätigkeit der Fachkräfte im öffentlichen Träger vereint sind, ist die Funktion der Ombudsstelle nicht gleichmäßig präsent und sollte daher wiederkehrend thematisiert und so ins Bewusstsein gerufen werden. Zudem wäre es wünschenswert, wenn die bezirkliche Kinder- und Jugendhilfelandchaft noch stärker erschlossen werden könnte und Zugänge zu Kindern und Jugendlichen direkt im Vordergrund stünden (beispielsweise durch die Vorstellung der Arbeit von OHA! auf Gruppenabenden in WG's). Tipps und Einladungen in Netzwerkrunden, Einrichtungen oder sonstigen Formaten sind daher sehr willkommen.

Vor dem Hintergrund des starken Anstiegs der hamburgweiten Anliegen hat sich im vergangenen Jahr der Anteil der Beratungen, die durch das Hauptamt beraten wurden, auf 47 % erhöht. In Altona ist dies trotz der starken Besetzung des bezirklichen Teams ebenso (2022: 7 Anliegen im Hauptamt beraten; 2023: 22 Anliegen). Im Berichtszeitraum waren im Team Altona zwar vier berufstätige Personen aktiv, was jedoch nochmals auf die Schwierigkeit der Vereinbarung dieses Ehrenamts mit dem individuellen Lebens- und Berufsalltag hinweisen kann. Es gibt keine Mindeststandards hinsichtlich der Quantität an Anliegen, die bearbeitet werden müssen o.ä., womit die Ombudspersonen bis auf die gewünschte kontinuierliche Teilnahme an den Jours fixe und Supervisionen selbst über Umfang und Ausgestaltung des Ehrenamts entscheiden.

Mit Blick auf die zahlreichen Vorstellungsrunden und Fachaustausche zeigt sich, dass die Ombudsstelle mittlerweile den meisten Fachkräften des öffentlichen Trägers und der freien Träger bekannt ist und als fester Bestandteil sowie fachpolitischer Akteur der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe verstanden wird. Vor dem Hintergrund der aktuellen Situation der Jugendhilfe, d.h. der gestiegenen Aufgaben seit 2021 mit dem Ziel der inklusiven Weiterentwicklung bis 2028 und der gleichzeitigen Fachkräftesituation und der Absenkung fachlicher Standards zeigt sich, wie sich die strukturellen Probleme der Kinder- und Jugendhilfe dabei auf das konkrete Erleben der Adressat\*innen und ihr Vertrauen in das System auslebt. Viele junge Menschen und ihre Familien sprechen in diesem Zusammenhang von einem (drohenden) Vertrauensverlust in die Strukturen und Angebote der Kinder- und Jugendhilfe. Dabei lässt sich konstatieren, dass es vielen Adressat\*innen oftmals an einem Grundverständnis über die Aufgaben, Strukturen und Verantwortungen der Kinder- und Jugendhilfe fehlt und dem damit verbundenen Wissen über ihre Rechte, welches jedoch erst die Grundlage für informierte und begründete Entscheidungen im Bereich der (Erziehungs-)Hilfen darstellt. Hier sollte und kann der öffentliche Träger durch die Bereitstellung niedrigschwelliger Informationen und der Stärkung der (Beziehungs-) und 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. Dazu sei angemerkt, dass Hamburg mit Abstand mit den meisten ehrenamtlichen Ombudspersonen ausgestattet ist (Stand Dezember 2023: 25 berufene, nicht zwangsläufig aktive Ombudspersonen, wie im ersten Abschnitt erläutert wurde), während andere Bundesländer in erster Linie auf das Hauptamt setzen. Diesen Bedarf gegenüber den verantwortlichen Stellen zu artikulieren, dafür wünscht sich die Ombudsstelle auch ausdrücklich Unterstützung durch den Altonaer Jugendhilfeausschuss.