

**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 2022

### 1. Fördergrundlage

Die Sozialbehörde - Amt für Familie - fördert das Projekt nach § 9a des Sozialgesetzbuches (SGB) Achten Buch (VIII) – Kinder und Jugendhilfe, in Verbindung mit § 46 der Landeshaus-  
haltsordnung und auf Grundlage des § 27a Gesetz zur Ausführung des Achten Buches Sozi-  
algesetzbuch (AG SGB VIII), der Bürgerschaftsdrucksache 21/19679 und des Plenarproto-  
kolls 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

### 3. Ziele

Die Arbeit der Fachstelle Ombudschaft in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe stärkt die Beteiligung der Ratsuchenden und 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 Ombudspersonen 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 soll in jedem Bezirk ein Team von 3-5 ehrenamtlichen Ombudspersonen tätig sein. Am Ende des Zuwendungszeitraums soll in allen Bezirken das Angebot vorgehalten werden.

Ombudspersonen handeln unabhängig und weisungsungebunden und verfügen idealerweise über Kenntnisse im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und 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, die sich mit Anliegen und Beschwerden aus dem gesamten Bereich der Jugendhilfe an die Ombudspersonen wenden möchten, 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.

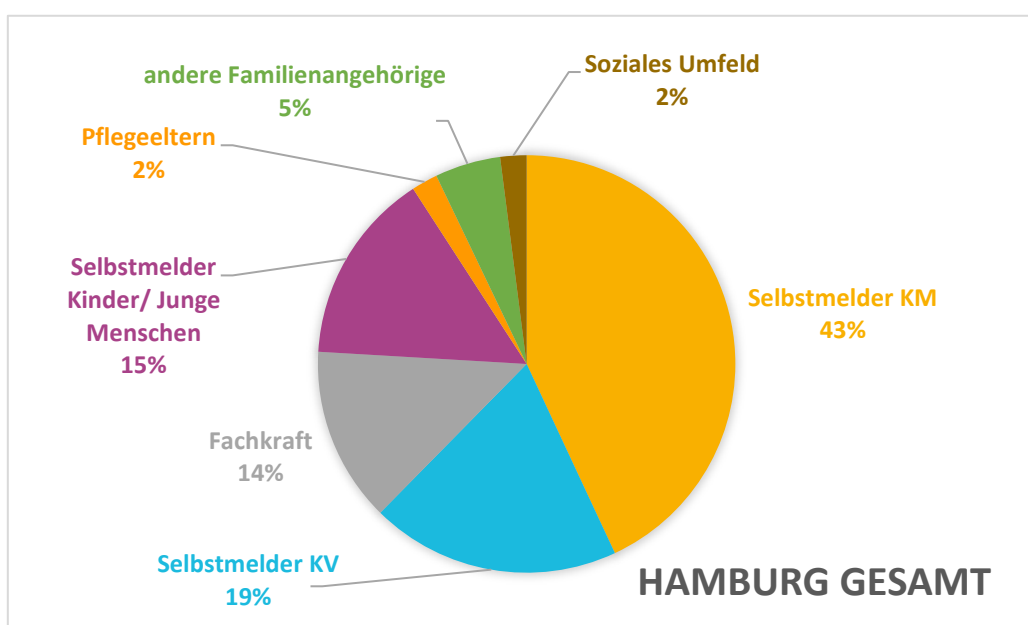
### 4.1. Beratungstätigkeit / Entgegennahme der Anliegen

Die Fachstelle konnte im Berichtszeitraum 136 eigenständige, ombudschaftliche Beratungen verzeichnen sowie 18 Lotsentätigkeiten, die an eine andere für das Anliegen zuständige oder geeignete Stelle weitergeleitet wurden. An vier Tagen der Woche (außer dienstags) hat eine Sprechzeit von 10-15 Uhr stattgefunden. Die ombudschaftlichen Anliegen wurden durch die Hauptamtlichen der Fachstelle in ihrer fachlichen und örtlichen Zuständigkeit geprüft, aufgenommen und an das bezirklich zuständige Team zur Beratung weitergeleitet. Anliegen aus Bezirken, in denen noch keine Ombudspersonen tätig waren, wurden durch andere Bezirke im Rahmen einer sogenannten Erstberatung übernommen. Die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen sind zu Teilen krankheitsbedingt, aus Mangel an Kapazität in den bezirklichen Teams oder zum Zwecke der Schulung von neuen bzw. unerfahrenen Ombudspersonen beratend tätig geworden. 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 mit der Möglichkeit für Ombudspersonen, jederzeit eine kollegiale Beratung anzufragen, nebst den regulären Fallbesprechungen in den monatlichen

Jours fixe und gewährleistet so strukturell eine dauerhafte Tandemsituation. Die hauptamtlichen Mitarbeitenden verantworten verlässlich einzelne bezirkliche Teams und sind darüber feste Ansprechpersonen für die jeweiligen Ehrenamtlichen während des gesamten Beratungsprozesses.

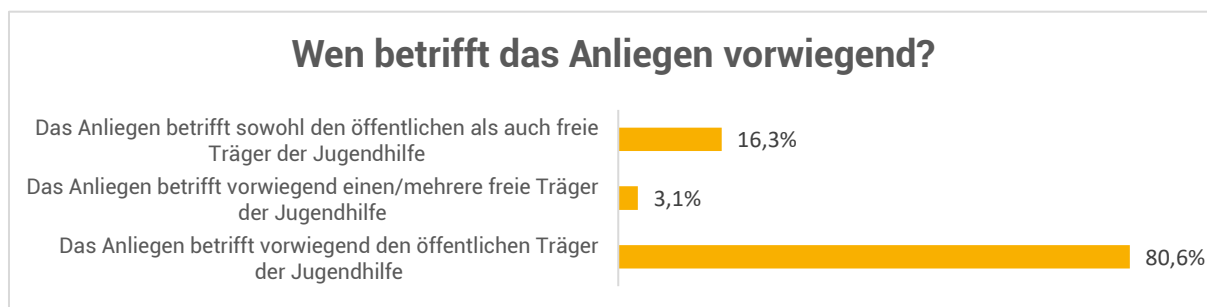
Die Anliegen in der Fachstelle sind überwiegend telefonisch und via E-Mail aber auch persönlich eingegangen. Es kam z. B. vor, dass junge Menschen selbstständig oder mit Betreuer\*innen vor der Tür standen und um Beratung baten. Der barrierefreie Zugang zu den Büroräumen und die zentrale Lage sowie Sichtbarkeit 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 im häuslichen Umfeld der Ratsuchenden. Die Hinzuziehung von Sprachmittler\*innen über das Projekt MiMi Hamburg stand nicht im Vordergrund der Bedarfe, hat aber im Einzelfall reibungslos funktioniert.

Welcher Zielgruppe gehörten die Ratsuchenden im Berichtszeitraum an?



Folgende Themenschwerpunkte konnte den Beratungen entnommen werden:

- Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation, menschlichem Umgang, Ernstgenommen werden
- Sorgerechtsstreitigkeiten/Umgangsgestaltung
- Beschwerde über/ Konflikt mit/ Wunsch nach Wechsel der Fachkraft
- Hilfeplanung (inkl. Wunsch- und Wahlrecht)
- Hilfestellung und Hilfestaltung in (teil)stationärer Jugendhilfeeinrichtung (inkl. Wunsch nach Wechsel der Einrichtung)
- Sonstige rechtliche Fragen/Wunsch nach rechtlicher Information
- Hilfestellung bei ambulanten Hilfen, Pflegekinderhilfe u.ä. (inkl. Wunsch nach Wechsel)



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

## 4.2. Werbung, Qualifizierung und Begleitung von Ombudspersonen

### 4.2.1 Akquise

Zur Akquise von Ombudspersonen hat die Fachstelle 2022 regelmäßige Informationsveranstaltungen sowie 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 aufklärt. Neben der Durchführung von Informationsveranstaltungen zählte dazu auch das Führen von Einzelgesprächen, in denen die persönliche Motivation der Bewerber\*innen, der berufliche Hintergrund sowie vorhandene Qualifikationsbedarfe ermittelt wurden. Darüber hinaus hat die Fachstelle durch geeignetes Informationsmaterial gezielt geeignete Bewerber\*innen aus dem Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und dem psychosozialen Sektor angesprochen.

Zur Akquise von Ombudspersonen haben im Berichtszeitraum folgende Informationsveranstaltungen sowie anlassbezogene Einzelgespräche stattgefunden:

Datum	Anzahl Teilnehmende	Davon als Ombudsperson berufen
18.01.2022	3	3
21.02.2022	5	2
24.03.2022	1	1
07.04.2022	3	3
16.05.2022	4	2
09.06.2022	1	1
24.06.2022	1	1
13.07.2022	1	1
18.08.2022	2	1
14.09.2022	2	2

15.09.2022	2	2
26.09.2022	1	0
14.11.2022	1	1
21.11.2022	1	0

### Gesamtzahl: 20 Ombudspersonen

Im Anschluss an die Akquise und die Hospitation bei bereits bestehenden Beratungsteams 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.

Für eine Übersicht der bisher in den jeweiligen Bezirken berufenen Ombudsperson siehe folgende Darstellung:

#### Bezirk Mitte

Name	Als Ombudsperson tätig seit
Eva Duda-Franke	Aus dem Pilotprojekt Mitte übernommen
Holger Reinberg	Aus dem Pilotprojekt Mitte übernommen
Klaus Holzrichter	Aus dem Pilotprojekt Mitte übernommen
Christian Gattermann	28.11.2022
Markus Izzo	28.11.2022

#### Bezirk Wandsbek

Name	Als Ombudsperson tätig seit
Reinhard Hölzen	20.10.2021
Ilsabe von der Decken	20.10.2021
Bernhard Kodalle	20.10.2021

#### Bezirk Nord

Name	Als Ombudsperson tätig seit
Hilde Alisch	06.04.2022
Christina Böttger	06.04.2022
Jennifer Dreyer	06.04.2022
Max Cornels	06.07.2022

**Bezirk Altona**

<b>Name</b>	<b>Als Ombudsperson tätig seit</b>
Pia Steinborn	01.06.2022
Lara Wurr	01.06.2022
Frank Frehse	01.06.2022
Maria Papathanasiou	05.10.2022

**Bezirk Eimsbüttel**

<b>Name</b>	<b>Als Ombudsperson tätig seit</b>
Heinz Bründel	29.06.2022
Kristina Krüger	29.06.2022
Elles-Marie Jansen	29.06.2022
Jens Landgraf	Berufung geplant für den 26.04.2023

**Bezirk Harburg**

<b>Name</b>	<b>Als Ombudsperson tätig seit</b>
Uta Petersen	02.11.2022
Martina Peltzer	02.11.2022
Ursula Stuhlmann	08.03.2023

**Bezirk Bergedorf**

<b>Name</b>	<b>Als Ombudsperson tätig seit</b>
Janós Raik	22.11.2022
Christiane Steinhöfel	31.01.2023
Matthias Hirth	28.02.2023

**Team junge Menschen**

<b>Name</b>	<b>Als Ombudsperson tätig seit</b>
Laura Schoden	29.06.2022
Nicola Kaiser	29.06.2022
Yuci Günacar	29.06.2022

#### 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, 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. Darüber hinaus vermittelt die Fachstelle Kompetenzen im Bereich der Gesprächsführung und organisiert anlassbezogene Fortbildungen zu Themen und Bedarfen, die aus der ombudschaftlichen Praxis bzw. vor dem Hintergrund der aktuellen fachpolitischen Entwicklungen im Feld der Kinder- und Jugendhilfe heraus entstehen.

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>	Hauptamtliche der Fachstelle
<b>Anzahl TN:</b>	alle Ehrenamtlichen

<b>24.02.2022: 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>Anzahl TN:</b>	alle Ehrenamtlichen

<b>21.06.2022: Einführung in die Gesprächsführung</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>	4 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Carsten Polzin
<b>Anzahl TN:</b>	13

<b>12.-13.09.2022: 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</li> <li>• Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle als Ombudsperson und mit eigenen Grenzen</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	3x 4 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Vera Demming
<b>Anzahl TN:</b>	11



<b>17.10.2022: Neuerungen im Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG)</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtsansprüche im SGB VIII</li> <li>• Stärkung von Beteiligungsrechten im KJSG nach § 8 Abs. 4, § 36 Abs. 1, § 41a Abs. 1 sowie § 42 Abs. 2 und Abs. 3 SGB VIII</li> <li>• Verselbstständigung mit Volljährigkeit, Übergangsplanung nach § 36b SGB VIII</li> <li>• Rechte von Care-Leaver_innen, Rückkehroption nach § 41 Abs. 1 S. 3 SGB VIII, Nachbetreuung nach §41a SGB VIII</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	6 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Rechtsanwalt Benjamin Raabe
<b>Anzahl TN:</b>	10

<b>02.11.2022: Gemeinsamer Konzepttag mit der Fachstelle</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfahrungsaustausch zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen</li> <li>• Konzeptionelle Weiterentwicklung der Fachstelle</li> <li>• Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle als Ombudsperson und Herausforderungen und Grenzen der Aufgaben gem. § 9a SGB VIII</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	8 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Begleitung durch eine externe Moderator*in konnte krankheitsbedingt nicht stattfinden/Mitarbeitende der Fachstelle übernehmen
<b>Anzahl TN:</b>	18

<b>21.11.2022: Rechtsfortbildung zur 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> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	5 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Maarit Müller (Rechtsdozentin der EHH)
<b>Anzahl TN:</b>	15

<b>12.12.2022: Umgang mit psychischen Erkrankungen in der Beratung</b>	
<b>Inhalt:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorstellung des Projekts EX-IN</li> <li>• Sensible Gesprächsführung mit Ratsuchenden</li> <li>• Kinder psychisch Erkrankter</li> </ul>
<b>Dauer/Umfang:</b>	3 Stunden
<b>Referent*in:</b>	Anna Beck (Fachkoordinatorin Projekt A:aufklaren)
<b>Anzahl TN:</b>	8

2022 diene zunächst der Etablierung der Ombudsarbeit in Hamburg. Dafür und perspektivisch für die Verstetigung dieser Arbeit aber auch für die konzeptionelle Weiterentwicklung sind neben dem regelmäßigen Austausch mit den bezirklichen Ansprechpartner\*innen auch die regelmäßigen Termine der AG Ombudschaft maßgeblich. Es hat sich gezeigt, dass für eine gelingende ombudschaftliche Arbeit flächendeckende, also hamburgweite Absprachen förderlich sind, damit der Rechtsgrundlage des § 9a SGB VIII in der Praxis entsprochen werden kann.

In den monatlichen Jour fixe, bei denen zum Teil auch bezirkliche Ansprechpartner\*innen teilgenommen haben, wurden (wiederkehrende) Problemstellungen der Anliegen und Beschwerden besprochen. Einigen Ombudspersonen war es möglich, in einer Abteilung des ASD zu hospitieren. Dies bot eine große Chance für das gegenseitige Verstehen der Arbeit und trägt zur Verstetigung des Konzepts Ombudsarbeit in Hamburg bei. Für die Vorbereitung der jährlichen Berichte in den Jugendhilfeausschüssen, die im ersten Quartal 2023 stattgefunden haben, wurde das letzte Quartal 2022 intensiv genutzt. In diesem Sinne hat auch die fachliche und inhaltliche Auseinandersetzung mit Gelingensfaktoren und Stolpersteinen von Ombudschaft in Hamburg für den ersten großen Fachtag der Fachstelle am 08.02.2023 zur konzeptionellen Weiterentwicklung beigetragen. Ebenso erfolgte eine fachpolitische Positionierung im Rahmen der Teilnahme an folgenden externen Fachtagen:

- Fachtag gegen GU am 04.03.2022
- Fachtag junge Volljährige am 15.03.2022
- Fachtag für Kinderschutzfachkräfte am 04.11.2022

Für die konzeptionelle Ausgestaltung der Fachstelle und deren fachliche Weiterentwicklung haben im vergangenen Jahr regelmäßige halbtägige Konzepttage zu unterschiedlichen Schwerpunktthemen stattgefunden. Inhaltlich ging es dabei u.a. das Verhältnis von Haupt- und Ehrenamt, die Entwicklung eines Fortbildungs- und Instagramkonzepts, die Planung des Eröffnungsfestes, die Rolle von Ombudspersonen sowie die Entwicklung und Etablierung von fachlichen Standards in der ombudschaftlichen Beratung. Die Konzepttage haben an folgenden Terminen stattgefunden:

- 19.01.2022
- 16.02.2022
- 05.04.2022
- 05.07.2022
- 23.09.2022
- 02.11.2022 (großer Konzepttag mit den Ombudspersonen)
- 09.11.2022
- 08.12.2022

Für das Jahr 2023 ist die Implementierung folgender Konzeptbausteine angedacht: die Entwicklung eines internen Beschwerdemanagementsystems unter Beteiligung der Ombudspersonen, die Entwicklung eines Schutzkonzepts sowie die Implementierung eines Fachbeirat unter Beteiligung der unterschiedlichen Akteur\*innen der Jugendhilfe (Wissenschaft, Politik, Praxis, Expert\*innen aus Erfahrung).

Perspektivisch ist es der Fachstelle darüber hinaus ein großes Anliegen, die Entwicklung von Kinderkonferenzen und Organisationen der Selbstvertretung zu unterstützen.

### 4.3. Öffentlichkeitsarbeit

Vor dem Hintergrund der Erfahrungen aus dem Pilotprojekt Ombudsstelle Hamburg-Mitte stellt die zielgruppengerechte Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Säule zur Bekanntmachung, Verstärkung und zur Absenkung von Zugangsbarrieren zum ombudtschaftlichen Beratungsangebot dar. Zur Vorstellung der Fachstelle und zur Förderung der Akzeptanz des ombudtschaftlichen Verfahrens hat sich die Fachstelle dazu im vergangenen Jahr in zahlreichen Gremien, SRTs und Teamsitzungen bei öffentlichen und freien Trägern vorgestellt. Nachdem die Vorstellungen im ersten Halbjahr insbesondere den öffentlichen Träger adressierten, erfolgte im zweiten Halbjahr eine Ausweitung der Vorstellungen auf die freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Zusätzlich dazu wurde durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit in Form von zielgruppenspezifischen Flyern, der Präsenz auf Straßen- und Stadtteilstellen, der Veröffentlichung von Fachartikeln, der Präsenz auf Tagungen und der Teilnahme an Hochschulveranstaltungen sowie durch gezielte Pressearbeit auf die neu entstandene Fachstelle Ombudschaft hingewiesen und über die bisherigen Erfahrungen aus der ombudtschaftlichen Praxis sowie damit verbundene typische Konflikte im Leistungsdreieck berichtet. Vor dem Hintergrund der bisherigen Erfahrungen lässt sich festhalten, dass von Seiten der Fachkräfte, von Vertreter\*innen aus Politik und Behörde sowie aus Wissenschaft und Forschung ein hohes Interesse an der Fachstelle und dem ombudtschaftlichen Angebot existiert, welches nicht zuletzt auch auf die Hamburger Entwicklungen im Anschluss an die Enquete-Kommission von 2016-2018 zurückzuführen ist. Während die Fachstelle von Seiten des öffentlichen Trägers in den ersten Monaten noch vermehrt Vorbehalte bzw. Sorgen vor dem ombudtschaftlichen Verfahren erreichten, befürchtet wurde eine Art Kontrollinstanz im Rahmen einer zunehmend von Regeln und formalisierten Verfahren geprägten Praxis, konnte diesen durch eine 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 freien Träger ankommt. Insofern kommt den Fachkräften eine Art Schlüsselfunktion in der Vermittlung von potenziellen Ratsuchenden zu.

Um junge Menschen, Personensorgeberechtigte und Fachkräfte über das Angebot der Fachstelle zu informieren, wurden im Berichtszeitraum verschiedene Informationsmaterialien (Flyer, Aufkleber, Poster) erstellt und an über 100 Einrichtungen aus dem gesamten Bereich der Kinder- und Jugendhilfe, darunter alle Bezirksämter, JPPD, JGH, Elternschulen, OKJA-Einrichtungen sowie an eine Vielzahl an freien Trägern, die im Bereich der § 27 ff. SGB VIII tätig sind, geschickt. Zusätzlich wurden auch migrantische Selbstvertretungen angeschrieben und mit Informationsmaterial ausgestattet.

Dazu wurden folgende Flyer erstellt:

- **Infolyer DIN A6 auf Deutsch.** Zielgruppe: junge Menschen („Du-Form“).
- **Multilinguale Infolyer in acht Sprachen gefalzt DIN A4.** Zielgruppe: junge Menschen („Du-Form“). Sprachen: Deutsch, Französisch, Farsi, Englisch, Russisch, Arabisch, Romanes, Spanisch.
- **Infolyer DIN A6 auf Deutsch.** Zielgruppe: Personensorgeberechtigte („Sie-Form“)
- **Multilinguale Infolyer in acht Sprachen gefalzt DIN A4.** Zielgruppe: Personensorgeberechtigte („Sie-Form“). Sprachen: Deutsch, Französisch, Farsi, Englisch, Russisch, Arabisch, Romanes, Spanisch.



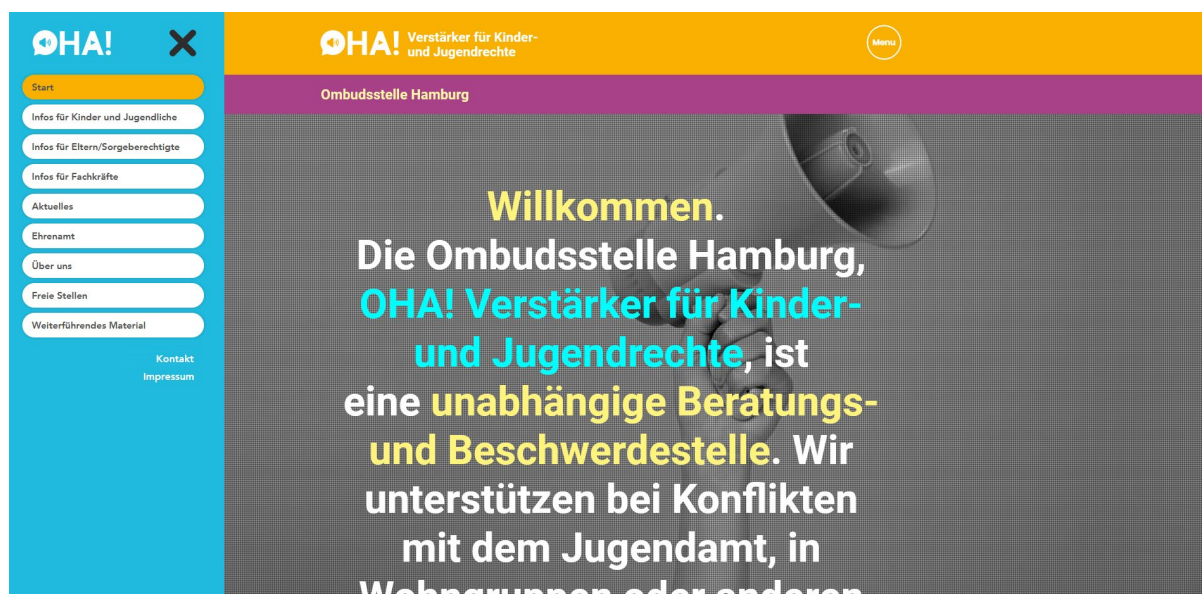
Bis Ende 2022 konnten durch die gezielte Versendung und Bestellung von Flyern und im Rahmen von Veranstaltungen und Vernetzungstreffen insgesamt 7000 DIN A6 Flyer sowie 6850 multilinguale DIN A4 Flyer verteilt werden. Zusätzlich dazu wurde im 4. Quartal eine zielgruppenspezifische Plakatkampagne entwickelt, die zum Ziel hatte, insbesondere junge Menschen im öffentlichen Raum über das Angebot der Ombudsstelle zu informieren. Im Rahmen der Plakatkampagne „Probleme, Stress, Streit mit der Jugendhilfe?“ wurden insgesamt 150 Poster bestellt und im öffentlichen Raum, an Litfaßsäulen, im Stadtteil und für vier Wochen in der Zeit von Mitte Dezember bis Mitte Januar 2023 in der S-Bahn ausgehängt



Seitdem wurden auch viele freie und öffentliche Träger mit Plakaten ausgestattet, sodass mittlerweile in einer Vielzahl von Einrichtungen und ASD-Abteilungen mittels des Posters und durch die Auslage der Flyer über das Angebot der Fachstelle informiert wird.



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. Um auf die Homepage zu orientieren, wurde in Absprache mit der Sozialbehörde und den Bezirksämtern entsprechende Einträge auf der Hamburg-Seite veröffentlicht. Zudem werden die Schlagwörter, die zu einem höheren Google-Ranking führen, durch die Fachstelle stetig erweitert. Die Homepage ging am 21.06.2022, wenige Tage vor der offiziellen Eröffnung, online. Seit Dezember 2021 hatte es bereits eine Beta-Version gegeben.



Hinsichtlich der Nutzer\*innenzahlen zeigt sich, dass sich die Anzahl der Zugriffe nach der offiziellen Eröffnung der Fachstelle am 30.06.2022 und der damit verbundenen gezielten Öffentlichkeits- und Pressearbeit deutlich verändert hat. Betrug die Anzahl der Seitenaufrufe im Juni 2022 noch 557, wuchsen sie bis Ende des Jahres auf durchschnittlich 914 Seitenaufrufe pro Monat an.

Eine weitere Säule der Öffentlichkeitsarbeit stellt die Präsenz auf Social Media in Form eines Instagram-Accounts dar. Im Juni 2022 wurde dazu ein Account unter dem Namen **@oha-ombudsstelle\_hamburg** eingerichtet. In Postings und Storys informiert der Account in regelmäßigen Abständen über aktuelle Themen aus dem Bereich Ombudschaft sowie zu aktuellen Entwicklungen aus der Kinder- und Jugendhilfe. Mit Stand vom 31.12.2022 hat der Account insgesamt 26 Postings und 63 Stories u.a. zu den Themen Aufgaben und Tätigkeiten einer Ombudsstelle, Verfahrensweisen bei Anfrageneingang, Anspruch, Voraussetzungen und Formen von Hilfen zur Erziehung, strukturelle Machtasymmetrie, Entstehung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe, UN-Kinderrechtskonvention sowie Leaving Care verfasst. Zum Ende des Jahres hatte der Account 244 Follower.

Zu den fünf meistbesuchten Beiträgen zählten:

- Bundesweite Übersicht der Ombudsstellen (248 Klicks)
- Fallbeispiel „Die nehmen mich nicht ernst!“ (173 Klicks)
- „Ich habe doch (das) Recht, oder?“ (152 Klicks)

- Careleaver bei OHA! Was bedeutet Careleaver? (164 Klicks)
- Plakatkampagne S-Bahn Hamburg (145 Klicks)

Hinsichtlich der erreichten Zielgruppe zeigt sich, dass dem Instagram-Account insbesondere die Gruppe der 25-34-jährigen (31,8 %) und die Gruppe der 35-44-jährigen (29,7 %) folgt. Darauf folgt mit 15,7 % die Gruppe der 45-54-jährigen. Die Gruppe der 18-24-jährigen liegt mit 11,3 % an letzter Stelle. Dies legt den Schluss nahe, dass dem Account 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 eine Person über Instagram als Ratsuchende an die Ombudsstelle gewandt hat.

Eine zentrale Säule der Öffentlichkeitsarbeit stellte das Eröffnungsfest am 30.06.2022 auf dem Goethe-Platz in Hamburg-Altona dar. In Form von Redebeiträgen u.a. von der Sozialsenatorin Frau Dr. Leonhard wurde auf die Bedeutung von ombudschäftlichen Verfahren zur Sicherstellung der im SGB VIII und in der UN-Kinderrechtskonvention verankerten Partizipations- und Leistungsansprüche verwiesen und der Bedarf an fallübergreifenden Rückmeldeverfahren zur Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe hervorgehoben. Begleitet wurde das Fest von einem vielfältigen Rahmenprogramm in Form einer Kinderrechte-Rallye, einem Kletterturm und weiteren Angeboten rund um das Thema Kinderrechte. Mit über 100 Besucher\*innen aus Wissenschaft und Praxis, Behörde und Politik sowie (ehemaligen) Nutzer\*innen aus der Kinder- und Jugendhilfe war die Eröffnung ein voller Erfolg.





Einen weiteren Bereich der Öffentlichkeitsarbeit stellt die gezielte Pressearbeit in Form von Interviews und TV-Beiträgen sowie die Veröffentlichung von Aufsätzen in Fachzeitschriften dar. Für die Pressearbeit wurden dazu im Vorfeld des Eröffnungsfestes am 30.06.2022 und im Zusammenhang mit dem Fachtag am 08.03.2023 entsprechende Presseinformationen versendet.

Von uns initiierte Presseberichterstattung siehe folgende Darstellung:

- 30.06.2022: NOA4 TV: Eröffnung der neuen Ombudsstelle in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe. Verfügbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=g0v2Xw75Qlc>
- 01.07.2022: NDR: Ombudsstelle für Kinder und Jugendliche in Altona eröffnet.
- 01.07.2022: Hamburger Morgenpost: Ombudsstelle eröffnet.
- 08.10.2022: NDR: Ombudsstelle hilft Kindern und Jugendlichen. Erste Bilanz. Verfügbar unter: <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Ombudsstelle-hilft-Kindern-und-Jugendlichen-Erste-Bilanz.jugendhilfe158.html>

Für eine Übersicht der veröffentlichten Fachaufsätze siehe folgende Darstellung:

- Jahn, E./Lutz, T./Koritensky, V. (2022): Ombudsstellen als Bestandteil einer Partizipations- und Beteiligungskultur in der Kinder- und Jugendhilfe? Die Ombudsstelle Hamburg: OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte. In: standpunkt : sozial 02/2022, S. 68-78.
- Jahn, E./Mayer, L. (2022): Ein Jahr Ombudsstelle Hamburg: OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte – eine Zwischenbilanz. In: Forum für Kinder- und Jugendarbeit 04/2022, S. 42-44.

Weitere Berichterstattung – nicht von uns initiiert:

- 27.10.2022: Bergedorfer Zeitung: Wer hilft beim Konflikt mit der Behörde? Fachstelle Ombudschaft sucht Ehrenamtler.

Die Fachstelle suchte hier nach der Veröffentlichung das Gespräch mit der Reporter\*in und Redaktion auf, da Mitarbeitende nicht angemessen zitiert wurden und es anscheinend Missverständnisse bezüglich der inhaltlichen Arbeit gab.



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

### Altona

Datum	Einrichtung/Gremium
24.01.2022	Kreis Frühe Hilfen und Familienförderung
24.02.2022	Vorstellung und Fachaustausch Fachkräfte (ASD, KJ, StraSo)
18.05.2022	Runder Tisch Kinderärzt*innen
20.05.2022	AK Kinderschutz

### Bergedorf

Datum	Einrichtung/Gremium
22.02.2022	Vorstellung des Konzepts im JHA
04.04.2022	Leitungssitzung ASD
18.05.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD-Fachkräfte
23.09.2022	AG 78 HzE
25.10.2022	Jahresbericht Zwischenstand JHA

### Eimsbüttel

Datum	Einrichtung/Gremium
04.04.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD-Fachkräfte
15.06.2022	AG 78 HzE
24.08.2022	Elternschule am Grindel und Sternschanze
26.10.2022	Stadtteilkonferenz Eimsbüttel

### Harburg

Datum	Einrichtung/Gremium
31.03.2022	AG 78 HzE
06.04.2022	Sozialraumteam Neugraben/Neuwiedenthal

26.04.2022	Sozialraumteam Heimfeld
27.04.2022	Sozialraumteam Phönix/Wilstorf
09.05.2022	Sozialraumteam Neuenfelde/Cranz
19.05.2022	AK Kinder psychisch erkrankter Eltern
02.09.2022	Infostand Stadtteilstadt Heimfeld
07.09.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD-Fachkräfte

### Mitte

Datum	Einrichtung/Gremium
15.02.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD-Fachkräfte Billstedt
17.03.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD-Fachkräfte Mitte
09.09.2022	Beteiligungsfest Hein-Köllisch-Platz in Kooperation mit der GWA St. Pauli

### Nord

Datum	Einrichtung/Gremium
02.03.2022	Vorstellung des Konzepts im JHA
21.09.2022	Hospitation der Ombudspersonen im ASD Dulsberg
05.10.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD Barmbek

### Wandsbek

Datum	Einrichtung/Gremium
17.01.2022	Vorstellung und Fachaustausch ASD-Fachkräfte
01.03.2022	AG 78 OKJA und FamFö
03.06.2022	Infostand auf dem „Chill Dich schlau“-Festival
29.06.2022	AG 78 HzE
06.10.2022	AK Kinderschutz

Im Berichtszeitraum haben Vorstellungen bei folgenden freien Trägern stattgefunden:

<b>Datum</b>	<b>Einrichtung/Träger</b>
22.06.2022	AG Kinder- und Jugendschutz Hamburg e.V. (Kinder- und Jugendtelefon)
07.07.2022	Vorstellung im praxisintegrierenden Studiengang der Ev. Hochschule HH
05.09.2022	Ahoi Jugendhilfe gGmbH
08.09.2022	AWO Farmen/Berne
08.09.2022	Familienhelden: Gruppenabend des Trägereigenen Wohnraums
28.09.2022	Margaretenhort gGmbH
30.09.2022	Spotlight SPFZ
25.10.2022	Kinderschutzzirkel ASD
26.10.2022	Familienhelden GmbH
07.11.2022	Legato
09.11.2022	Alsterdorf Assistenz West
21.11.2022	Alida-Schmidt-Stiftung
23.11.2022	Vorstellung im Bachelor Soziale Arbeit an der HAW Hamburg
06.12.2022	Gangway e.V.
07.12.2022	Nordlicht e.V.

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 – gut gelungen ist.

#### **4.4. 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 Verstetigung und Weiterentwicklung der Fachstelle
- Steuerungskreis Fachstelle Leaving Care
- Arbeitskreis Leaving Care
- Arbeitsgruppe „Kinderrechte gemeinsam bewegen“ mit dem DW, SOAL und dem DKSB zur Stärkung von Kinderrechten und des Rechts auf Beteiligung in Hamburg

Anlassbezogene Teilnahme auf Landesebene:

- ASD-L-Sitzungen
- Landesarbeitsgemeinschaft nach § 78 HzE
- 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 Kostenheranziehung
- AG Mindestanforderungen an die Ausstattung von Ombudsstellen
- AG Externe Beschwerdestellen
- AG FAQ

## 5. Fachliche Arbeitsgrundlagen und Qualitätssicherung

Grundlage für die Förderung der Projektarbeit bildet bis zur Erarbeitung eines umfassenderen Konzepts das eingereichte Konzept vom 19.03.2021. Diesem Konzept wurde im Interessenbekundungsverfahren von der Behörde zugestimmt, konzeptionelle Anpassungen und Weiterentwicklungen werden verbindlich mit der Behörde abgestimmt. Ein überarbeitetes und aktualisiertes Fachkonzept wird bis zum 30.06.2023 bei der Behörde zur Abstimmung eingereicht.

Das bislang eingereichte Kinderschutzkonzept wird ebenfalls überarbeitet. Hierfür findet eine Teilnahme von Hauptamtlichen an der Fortbildungsreihe „Schutzkonzepte“ des VKJHs, die mit der Auftaktfortbildung Ende 2022 gestartet ist, statt. In 2024 wird diese in einem verbands-eigenen Rahmenkonzept münden, so dass im Anschluss daran die einrichtungsbezogene Ausarbeitung durch OHA! erfolgen kann.

In 2022 startete zudem in Kooperation mit MiMi die Entwicklung eines Glossars, mit dem Ziel die Fachbegriffe des SGB VIII zugänglich für alle Menschen zu machen. Die Ausarbeitung wird in 2023 fortgesetzt.

Ein weiterer Grundbaustein der Qualitätssicherung ist die statistische Erfassung und Auswertung der Anliegen und Beratungsprozesse. Hierfür nimmt OHA! einerseits an der Bundesstatistik des Bundesnetzwerks statt. Darüber wird eine bundesweite Qualitätssicherung von Ombudschaft betrieben. Andererseits wurde über die AG Ombudschaft ein Anliegenformular für OHA! entwickelt, um spezifische Daten für Hamburg auszuwerten. Die Fachstelle strebt an beide Statistiken miteinander zu verbinden, da es zum einen schwer im Arbeitsalltag ist –

insbesondere für die Ehrenamtlichen – zwei verschiedene Statistiken zu befüllen. Zudem ist es auch für die Hauptamtlichen überfordernd den Hamburger Anliegenbogen, der bislang nur als Worddokument existiert, händisch auszuwerten. Um langfristig eine verlässliche Datenanalyse zu gewährleisten und darüber letztlich die Qualität von ombudschafter Tätigkeit zu sichern, bedarf es hier einer niedrighwelligen Lösung für die Ehrenamtlichen und die Unterstützung durch externe Dienstleister zur Verfügungstellung der Software/Datenbank.

Ein Konzept zur Öffentlichkeitsarbeit (vgl. o. unter. 4.4.), sowie eine Beschreibung des verbindlichen Fortbildungs- und Qualifizierungsprogramm für die Ehrenamtlichen (vgl. o. unter. 4.2.) wurde im Entwurf eingereicht und muss noch abgestimmt werden.

Zudem wird in 2023 ein internes Beschwerdekonzert entwickelt sowie ein Fachbeirat installiert.

## 6. Ergebnisse

Das Berichtsjahr 2022 war primär der Etablierung und Bekanntmachung von Ombudsarbeit in Hamburg gewidmet. Bis zum Ende des Jahres konnten bereits 25 Ombudspersonen gewonnen werden, was in der Akquise aber vor allem in der Begleitung, Weiterbildung und Betreuung der Personen einen enormen Aufwand für die hauptamtlichen Mitarbeiter\*innen bedeutete. Nach der Phase des Aufbaus startet nun die Phase der Verstetigung ombudschafter Arbeit in der Hamburger Kinder- und Jugendhilfe.

Was für eine multiperspektive, annehmende Beratungstätigkeit im Kontext Ombudschaft gewinnbringend ist, erfordert von den Hauptamtlichen zur Begleitung der Ehrenamtlichen viel Einsatz: Die Ombudspersonen sind berufstätig oder verrentet, berufsbiografisch aus dem (erweiterten) sozialen Sektor aber auch (ehemalige) Nutzer\*innen von Kinder- und Jugendhilfe. Dementsprechend ergeben sich unterschiedliche Bedarfe und Arbeitsweisen, die es im Blick zu haben und eng zu begleiten gilt. Da für jedes bezirkliche Team feste monatliche Sitzungen, Supervision und Fortbildungen vorgesehen sind, gibt es für die Hauptamtlichen eine Vielzahl an Terminen, an denen sie selbst teilnehmen und diese vor- und nachbereiten. Im vergangenen Jahr ist eine hauptamtliche Sozialpädagogin mit einem Stundenanteil von 19h/Woche ab November krankheitsbedingt ausgefallen. Diese hat im Februar dieses Jahres das Team verlassen. Im Oktober ist aufgrund der zuzüglich bewilligten Stelle ein neuer Kollege zur Fachstelle gestoßen, der diese jedoch zum Ende seiner Probezeit im März wieder verlassen hat. Für die Hauptamtlichen der Fachstelle hatte dies eine deutliche Mehrarbeit in Bezug auf die Begleitung der Ehrenamtlichen sowie hinsichtlich der Einarbeitung des neuen Kollegen zur Folge.

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. Es wird deutlich, dass die Obergrenze an Ombudspersonen von 30 nicht ausreichend ist und es perspektivisch pro Bezirk 5-7 Ombudspersonen benötigt. Das geht einher mit dem Bedarf an weiteren Ressourcen für die Ausstattung und Entlohnung dieser. Auch zeigt sich, dass das Ehrenamt ein hohes persönliches Engagement der Ombudspersonen erfordert: Von der Auseinandersetzung mit rechtlichen Grundlagen und organisationsspezifischen Abläufen und Verfahren, über die regelmäßige Teilnahme an Teamsitzungen, Supervision und kollegialer Beratung bis hin zur intensiven und fachlich fundierten Auseinandersetzung mit den konkreten Anliegen der Ratsuchenden und dem gemeinsamen Ausloten von Handlungsoptionen, z.T. auch gegen mögliche Vorbehalte auf Seiten der öffentlichen und freien Träger.

Zum Anstieg der Anliegen trägt aktuell auch die prekäre Situation der unbegleitet minderjährigen Geflüchteten bei. So befinden sich derzeit viele dieser jungen Menschen ohne Realvormund in Hamburg, weshalb die Bedarfe, mit denen sie an die Fachstelle herantreten, existenziell sind (Asyl-Antragsstellung, Familienzusammenführung, Wunsch nach Vormundschaft, Sorge, keine HzE bewilligt zu bekommen bzw. mit Erreichen der Volljährigkeit die Jugendhilfe verlassen zu müssen). Dabei muss konstatiert werden, dass OHA! den Einzelfallberatungen mit der bisherigen Ausstattung an Ressourcen derzeit nicht gerecht werden kann.

Bei der Begleitung des Teams junge Menschen zeigt sich, dass die bisherige Idee, das Team als eigenständiges Team zu konzeptualisieren, in der Praxis auf Schwierigkeiten stößt. Gründe hierfür liegen u.a. in der persönlichen Lebenslage der jungen Menschen, die bereits viele Ressourcen bindet und das Ehrenamt, welches ebenfalls ein hohes zeitliches Engagement erfordert. Daher besteht aktuell die Idee, das Team junge Menschen an die bereits existierenden Bezirksteam anzubinden, um auf diese Weise den Erfahrungsaustausch unter den Ombudspersonen mit Fachkräftehintergrund und den jungen Menschen als Expert\*innen aus Erfahrungen zu gewährleisten und so weiterhin einen niedrigschwelligen und bedarfsgerechten Zugang zur peer-to-peer-Beratung sicherzustellen.

Das Jahr 2023 ist insbesondere der Verstetigung des Angebots, sowie der Förderung der Zugangswege zu jungen Menschen und der zielgruppenspezifischen Öffentlichkeitsarbeit gewidmet. Dazu wird neben der verstärkten Vorstellung bei freien Trägern im Rahmen von Gruppenabenden und auf Stadtteilstesten weiterhin auf eine intensive Netzwerkarbeit an der Schnittstelle von Jugendhilfe, Schule und Geflüchtetenarbeit gesetzt.