

**Vorlage  
für die Sitzung  
des Landesjugendhilfeausschusses  
am 25.04.2024**

**TOP 3**

**Vorstellung des Jahresberichts 2023 der Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe im Land Bremen (BeBeE)**

**A. Problem**

Mit dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) wurde der überörtliche Träger der öffentlichen Jugendhilfe verpflichtet, gemäß § 9a SGB VIII eine Ombudsstelle zur Beratung in, Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe einzurichten.

Zum 1.4.2023 wurde in der Freien Hansestadt Bremen eine zentrale, landesweite Ombudsstelle eingerichtet (vgl. Beschluss des Landesjugendhilfeausschusses vom 22.09.2022).

Entsprechend des Rahmenkonzepts zur Ombudsstelle soll jährlich ein Bericht über die Aktivitäten erstellt und dem Landesjugendhilfeausschuss vorgestellt werden.

**B. Lösung**

Die Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe im Land Bremen (BeBeE) stellt dem Ausschuss die wichtigsten Eckpunkte des Jahresberichts 2023 vor.

**Begründung**

**C. Alternativen**

Keine

**D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung**

Keine

Auswirkungen auf die Gleichstellung der Geschlechter ergeben sich nicht. Die Angebote der Ombudsstelle richten sich an alle Geschlechtsidentitäten gleichermaßen.

**E. Beteiligung / Abstimmung**

Abstimmungsprozesse mit der Senatorin für Kinder und Bildung und dem Magistrat Bremerhaven sind initiiert.

**F. Beschlussvorschlag**

Der Landesjugendhilfeausschuss nimmt die Vorstellung des Jahresberichts 2023 zur Kenntnis.



**BeBeE**

Ombudsstelle für die Kinder-  
und Jugendhilfe im Land Bremen

# Jahresbericht 2023

Ombudschafftliche Beratung  
und Unterstützung  
in der Kinder- und Jugendhilfe



## Liebe Leser\*innen,

seit mittlerweile 10 Jahren ist das BeBeE Bestandteil der Bremer Kinder- und Jugendhilfelandchaft. Während dieser Zeit wurde insgesamt in mehr als 1.300 Anfragen beraten. Die Beratung hat dazu beigetragen, die Regelungen der Kinder- und Jugendhilfe für die Ratsuchenden verständlicher und zugänglicher zu machen und diese bei der Einforderung von Rechtsansprüchen zu stärken.

Durch Umsetzung des § 9 a SGB VIII im April 2023 in Bremen und Bremerhaven wurde die nun bereits seit einem Jahrzehnt stattfindende ombudtschaftliche Beratungsarbeit des BeBeE gesetzlich untermauert und verankert. Damit einhergehend standen im letzten Jahr viele Veränderungen an.

Nicht nur der Umzug des Büros in der Stadt Bremen im Frühjahr 2023 bedeutete das Einrichten und Ankommen in neuen Räumlichkeiten. Auch für die Etablierung der Ombudsstelle in Bremerhaven musste ein geeigneter Standort gefunden und bezogen werden. Mit den gesetzlichen und räumlichen Veränderungen ging im Laufe des Jahres auch eine wesentliche Erweiterung des Beratungsteams einher. Während das Team des BeBeE bisher aus zwei beratenden Kolleginnen bestand, wurde es im Laufe des Jahres um drei neue Kolleginnen in der Beratung erweitert. So wurde im April die Stelle in Bremerhaven besetzt, zum Sommer kam eine weitere Kollegin dazu und im November wurde das Team durch eine fünfte Beraterin vervollständigt. So war das Jahr 2023 auch durch das Auswählen, Kennenlernen und Einarbeiten der neuen Kolleginnen geprägt.

Das BeBeE ist seit 2023 nicht nur an zwei neuen Standorten zu finden, sondern auch auf der Social Media Plattform Instagram. Die bestehenden Netzwerke wurden genutzt, erweitert und in Bremerhaven neu geknüpft, um auf Instagram eine Vorstellungsreihe von Angeboten, welche für jungen Menschen interessant und relevant sein können, zu beginnen.

Auch thematisch wurde das Beratungsangebot des BeBeE um den Bereich Kindertagesstätten erweitert. Da das Beratungsangebot in diesem Themenfeld noch unbekannter ist als das etablierte ombudtschaftliche Thema der Hilfen zur Erziehung bleibt abzuwarten, wie sich dieser Bereich entwickeln wird.

Anfragen:  
**1.300**  
In Jahren:  
**10**





# Ombudschaft - was ist das eigentlich?

## Bundesweite Entwicklung der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

Erste Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe existieren bereits seit dem Jahr 2002. Zunächst gab es diese nur vereinzelt in einigen Bundesländern, meist über verschiedene Projektmittel finanziert. Mittlerweile ist die Zahl der Ombudsstellen gestiegen, in fast allen 16 Bundesländern existiert bereits eine ombudschaftliche Beratungsstelle. Mit der Einführung des § 9a SGB VIII gibt es seit Juni 2021 zudem eine rechtliche Grundlage. Darüber sind die Länder in die Pflicht genommen, ein bedarfsgerechtes Angebot an ombudschaftlicher Beratung für junge Menschen und ihre Familien vorzuhalten.

**„§ 9a SGB VIII:** In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden. § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. Das Nähere regelt das Landesrecht.“

## Blick nach Bremen und Bremerhaven

Das BeBeE bietet bereits seit November 2013 ombudschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe an. Bislang gab es unterschiedliche Finanzierungsmodelle, zunächst begonnen mit einer dreijährigen Projektfinanzierung durch die Aktion Mensch. Auch wenn noch nicht namentlich als Ombudsstelle bezeichnet, wurde die Beratung von Beginn an nach den ombudschaftlichen Beratungsstandards des Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe durchgeführt.

Von November 2013 bis März 2023 war das Beratungsangebot nur für die Stadt Bremen bewilligt und finanziert.

Seit April 2023 heißt das BeBeE Ombudsstelle in der Kinder- und Jugendhilfe im Land Bremen, finanziert durch die Senatorin für Arbeit, Jugend, Soziales und Integration und der Senatorin für Kinder und Bildung. Durch die gesetzliche Grundlage und die neue Finanzierungsgrundlage gibt es seitdem Aufgaben und Themenbereiche, die neu zu den bereits bestehenden hinzugekommen sind.

Es geht darum, ihnen ihren Fall transparent zu machen.

## Das ist neu im BeBeE

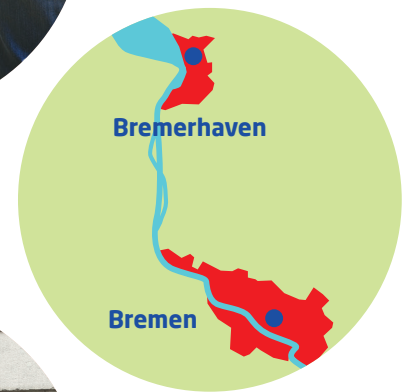
### > Hilfen zur Erziehung und Kindertageseinrichtungen

Die Aufgaben der Ombudsstelle erweitern sich nach § 2 SGB VIII. Ein besonderer Fokus liegt auf den Bereichen der Hilfen zur Erziehung und der Kindertageseinrichtungen im Rahmen einer Verweisberatung.



### > Zwei Standorte im Land Bremen

Seit April 2023 ist die Ombudsstelle in Bremen und Bremerhaven zuständig. In Bremerhaven gibt es jetzt einen weiteren Standort mit einem Büro in der Lloydstraße 35.



### > Umzug des Bremer Standorts

Das Büro am Standort Bremen ist im April von der Schwachhauser Heerstraße 3 in neue Räumlichkeiten in der Rembertstraße 32 gezogen.



### > Social Media

Seit Juni 2023 ist das BeBeE in den sozialen Medien auf Instagram vertreten.



### > Chatfunktion auf der Website

Eine Kontaktanfrage ist aktuell gebunden an die telefonischen Sprechzeiten, auch über eine Chatfunktion auf der Webseite erreichbar.



### > Externe Beschwerdemöglichkeit

Die Ombudsstelle kann im Rahmen des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII als eine externe Beschwerdemöglichkeit von den freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe angegeben werden.





## Wozu braucht es Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe?

Das Ziel ombudschaftlicher Beratung ist es, Ratsuchende zu Ansprüchen und Rechten zu beraten und sie bei der Einforderung zu unterstützen. Anlass für den Beginn der Entwicklung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe waren bundesweit drastische Kürzungen öffentlicher Ausgaben in der Kinder- und Jugendhilfe. Diese Kürzungen führten dazu, dass es Personensorgeberechtigten (Anspruchsberechtigte bei Hilfen zur Erziehung) und jungen Volljährigen sehr schwer gemacht oder gar verwehrt wurde, ihren Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII zu realisieren. Mittlerweile ist aber nicht nur die Frage nach einer möglichen Leistungsgewährung ein regelmäßig nachgefragtes Beratungsanliegen. Auch andere Anliegen, wie z.B. die mangelnde Beteiligung von Eltern und jungen Menschen im Hilfeplanverfahren werden häufig in den Ombudsstellen als Anliegen vorgebracht.

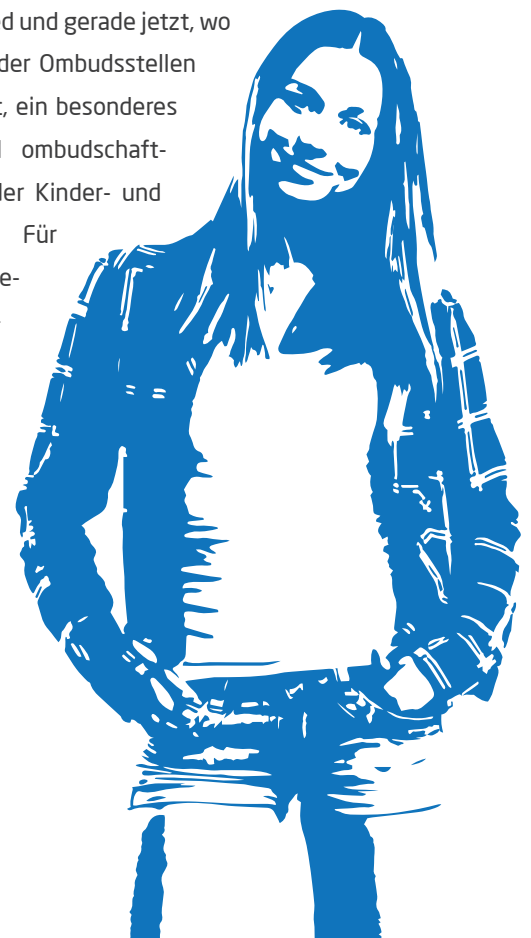
Immer wieder zeigt sich in den Beratungen der deutliche Wissens- und Erfahrungsvorsprung von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe gegenüber den Ratsuchenden. Sie verfügen über fachliches Wissen und erreichen durch die tägliche Arbeit eine Professionalität. Den Ratsuchenden fehlt dieses Wissen in der Regel und damit auch die Möglichkeit, eine entsprechende Haltung zur Umsetzung dieses Wissens zu entwickeln. Hinzu kommt, dass diese sich meist in einer für sie sehr emotional belastenden Situation befinden, die häufig zusätzlich durch Versagensängste begleitet wird.

Die stetig steigende Nachfrage in den bundesweit tätigen Ombudsstellen macht das gegebene Ungleichgewicht zwischen den öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfeträgern und den leistungsberechtigten Eltern/ jungen Menschen immer wieder deutlich. Diesem Problem soll ombudschaftliche Beratung entgegen treten und idealerweise eine möglichst gleichwertige

Stellung beider Parteien erreichen. Nur so kann eine gerechte und zielführende Kommunikation erfolgen und eine beteiligende Jugendhilfe in der Praxis umgesetzt werden. Ombudschaftliche Beratungsansätze haben das Ziel, die Leistungsberechtigten in ihren eigenen Angelegenheiten so kompetent zu machen, wie es dem für die Jugendhilfe konstitutiven Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe entspricht. Die Beratung folgt dabei dem kommunikativen Aushandeln von Lösungen bei Schwierigkeiten und Konflikten. Eine Empfehlung, den Rechtsweg zu beschreiten, wird in der Beratung immer als letzter Handlungsweg gesehen.

## Das Selbstverständnis ombudschaftlicher Beratungsarbeit

Um diese Aufgabe erfüllen zu können, hat das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe Qualitätsstandards der ombudschaftlichen Arbeit in Form eines Selbstverständnisses erarbeitet. An diesem Selbstverständnis orientieren sich die im Bundesnetzwerk zusammengeschlossenen Ombudsstellen. Es stellt für uns als Mitglied und gerade jetzt, wo das Themenfeld der Ombudsstellen in aller Munde ist, ein besonderes Qualitätsmerkmal ombudschaftlicher Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe dar. Für die Arbeit des BeBeE wurden daraus Leitlinien der Beratungsarbeit erstellt.





## Unsere Leitlinien

Die Beratung im BeBeE orientiert sich am Selbstverständnis der deutschlandweit tätigen und im Bundesnetzwerk Ombudschaft für Kinder- und Jugendhilfe

zusammengeschlossenen Ombudstellen. Aus diesem Selbstverständnis heraus wurden die für das BeBeE geltenden Leitlinien erarbeitet.

- …> Unabhängige Beratung auf der Basis der Eigenverantwortung der Ratsuchenden.
- …> Ziel ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten. Es soll erreicht werden, dass Ratsuchende in Hilfeplanprozessen ihr Recht auf Partizipation eigenständig verwirklichen können.
- …> Die Beratung erfolgt individuell und auf die einzelne Anfrage bezogen.
- …> Eine Wertschätzung gegenüber allen Beteiligten ist wichtig.
- …> Die Beratung erfolgt mit Respekt vor den Wertvorstellungen unseres Gegenübers.
- …> Wichtig in der Beratung ist Transparenz, damit die Ratsuchenden selbst Entscheidungsträger bleiben.
- …> Die Arbeit des BeBeE wird an ombudtschaftlichen Prinzipien ausgerichtet, deren Ziel ein struktureller Machtausgleich ist und somit die Schaffung einer gleichwertigen Stellung zwischen den Beteiligten erreichen soll.



## Das BeBeE in Zahlen

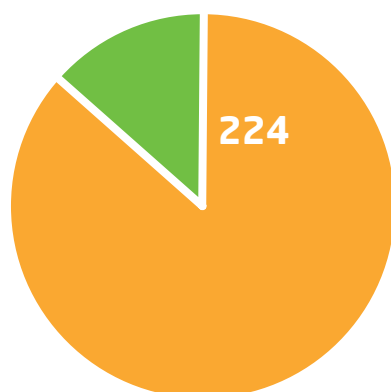
Die Kernaufgabe der Ombudsstelle liegt in der Beratung im Einzelfall. Eine weitere wichtige Aufgabe von Ombudschaft ist es aber auch, Erkenntnisse aus den Einzelfällen zu gewinnen und diese nach außen zu tragen. Im Idealfall können die Erkenntnisse dazu beitragen, die Kinder- und Jugendhilfe (im Fall des BeBeE im Land Bremen) zu verbessern. Seit 2014 erfasst das BeBeE daher statistische Daten in den Einzelfallanfragen. So können wiederkehrende Anliegen und Beschwerden von Ratsuchenden sichtbar und transparent gemacht werden. Zudem kann der Vergleich der Daten mehrerer Jahre wünschenswerterweise auch für strukturelle oder themenbezogene Veränderungen in der Kinder- und Jugendhilfe vor Ort genutzt werden.

Seit 2021 beteiligt sich das BeBeE an der zu dem Zeitpunkt eingeführten bundesweiten Erhebung statistischer Daten. Damit können nun auch bundesweite Vergleiche mit anderen Ombudsstellen im Bundesnetzwerk Ombudschaft erfolgen.

Insgesamt wurden seit November 2013 insgesamt 1.313 Anfragen beraten.

Im Jahr 2023 haben sich in Bremen und Bremerhaven 224 Ratsuchende mit einer Beratungsanfrage an die Ombudsstelle gewandt. 199 Anfragen betrafen die Stadt Bremen und 25 Anfragen die Stadt Bremerhaven. 34 Anfragen aus dem Vorjahr (2022) wurden im Jahr 2023 zusätzlich weiter beraten. 39 Anfragen wurden an andere Stelle weitervermittelt, 15 Anfragen davon aufgrund der Zuständigkeit des öffentlichen Trägers in einem anderen Bundesland an eine andere Ombudsstelle. 24 Anfragen wurden an eine andere Institution oder Beratungsstelle mit inhaltlich anderer Ausrichtung (z.B. Schulen, Beratungsstellen) weitervermittelt.

Anfragen aus dem neuen Themenfeld Kita gab es in 2023 noch nicht.



■ neue Beratungen

■ Beratungen, die 2022 nicht abgeschlossen waren

*x = 258 Beratungen*

*224 neue Beratungen*

*34 Fortführungen aus 2022 (alle Anfragen sind als längerfristige Beratung durchgeführt worden)*





## Wie finden Ratsuchende das Angebot des BeBeE

Es waren vor allem Fachkräfte in Einrichtungen und Institutionen, die auch im Jahr 2023 dazu beitragen haben, dass Ratsuchende von dem Beratungsangebot der Ombudsstelle erfahren haben. Bei 3% der Anfragen waren dies Fachkräfte des öffentlichen Trägers, bei 34 % Fachkräfte freier Kinder- und Jugendhilfeträger und bei 12 % Fachkräfte anderer Institutionen wie z.B. Schulen oder Beratungsstellen.

Daneben gab es in einem nennenswerten Umfang noch die eigene Recherche im Internet (12 %), gefolgt von einer vorherigen Beratung im BeBeE (11%) oder einer Empfehlung über Freunde oder Bekannte (9 %).

## Wer nimmt das Beratungsangebot in Anspruch?

Nach dem Rahmenkonzept für die Ombudsstelle in Bremen können sich junge Menschen und ihre Familien an das BeBeE wenden. Der Begriff der Familie umfasst neben den (sorgeberechtigten) Eltern auch Verwandte und Pflegefamilien. Auch Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe können sich zu allgemeinen Fragestellungen beraten lassen so z.B. zu allgemeinen rechtlichen Fragen zu Hilfen für junge Volljährige oder dem Hilfeplanverfahren.

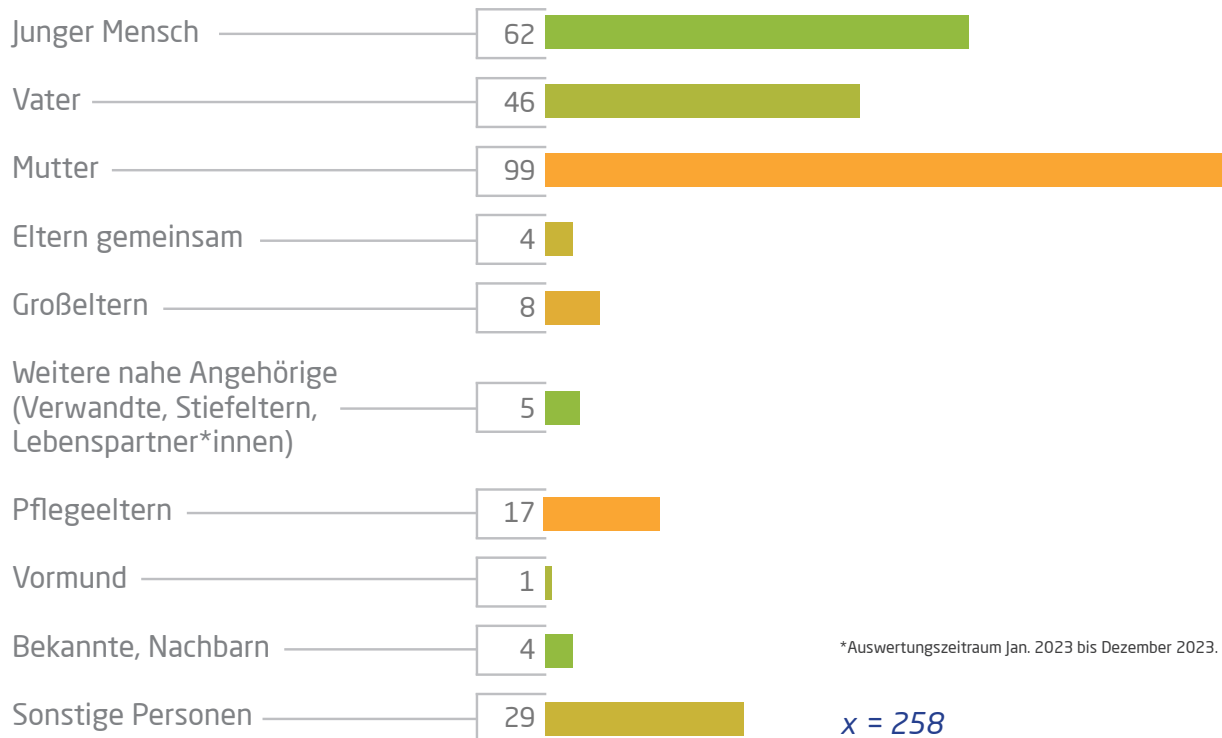
Der Anteil der Ratsuchenden, die sich mit ihrem Anliegen im Erstkontakt an das BeBeE gewandt haben, war mit der Gruppe der Eltern weiter unverändert hoch. Mit 52 % waren sie die größte Gruppe derjenigen, die den Kontakt zur Ombudsstelle aufgenommen haben. Dabei wurde nicht unterschieden, ob sie Inhaber\*in der elterlichen Sorge für

ihr\*e Kind\*er waren oder nicht. Von diesen 52 % waren, ebenfalls unverändert hoch, 35 % der Erstanfragenden Mütter.

Die eigenständige Kontaktaufnahme durch jungen Menschen selbst fiel auch im letzten Jahr mit 9 % eher gering aus. An dieser Stelle zeigte sich erneut, wie wichtige die Funktion der Fachkräfte bei der Schaffung von Zugängen zur Ombudsstelle sind. In 20 % der Anfragen stellten die Fachkräfte der freien Träger den ersten Kontakt, gemeinsam mit den jungen Menschen zur Ombudsstelle her. Wendeten sich junge Menschen selbständig ohne Unterstützung an die Ombudsstelle, waren sie mindestens 14 Jahre alt.



## Wer wurde im Schwerpunkt beraten?

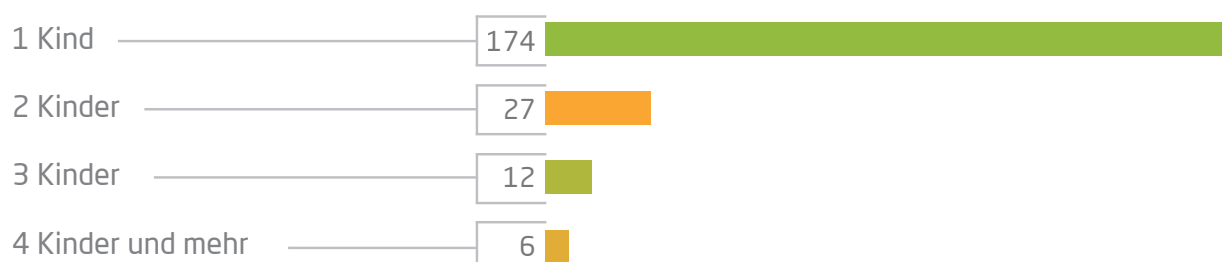


In den Beratungen standen in 2023 insgesamt 288 Kinder und junge Menschen als sogenannter Mittelpunkt einer Beratung im Fokus. 84 % dieser Kinder und jungen Menschen waren noch minderjährig. In 80 % der Beratungen stand nur ein Kind in der Familie direkt mit dem Beratungsanliegen in Verbindung. In vielen Anfragen lebten jedoch weitere junge Menschen in der Familie, ohne direkt betroffen zu sein. 20 % der jungen Menschen befanden sich zum Zeitpunkt der Erstanfrage im Übergang

zur Volljährigkeit. Weitere 10 % von ihnen war zu Beratungsbeginn bereits älter als 18 Jahre und somit selbst anspruchsberechtigt.

Vergleicht man die Ratsuchenden nach Geschlechtern, überwogen geringfügig die Jungen (53 % Jungen; 44 % Mädchen). In einem Fall bezeichnete sich ein junger Mensch selbst als divers (0,5%).

## Wie viele Kinder/junge Menschen sind in den Beratungen betroffen?





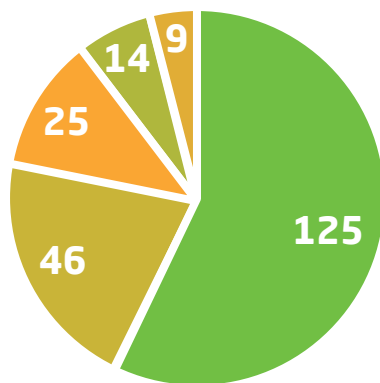
## „Ich wünsche mir eine schnelle Klärung“ - Wie lange dauert eigentlich ein Beratungsprozess im BeBeE?

Die weitaus größte Zahl der Ratsuchenden wünschte sich eine schnelle und zeitnahe Klärung ihres Anliegens. In 57 % der Anfragen konnte dies gelingen, hier konnte die Beratung innerhalb eines Monats bearbeitet und abgeschlossen werden.

In anderen Anfragen benötigte es dagegen mehr Zeit, ge-

rade wenn die Konfliktsituation mit dem öffentlichen oder einem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe sehr komplex war. Die Mehrheit der Ratsuchenden wendete sich zu einem Zeitpunkt an das BeBeE, zu dem es bereits (mehrfach) gescheiterte Versuche gab, die Situation eigenständig zu klären. Daher war der Zeitraum eines Beratungsverlaufs individuell sehr unterschiedlich.

### Zeitraum in der die Beratung stattgefunden hat



**2023**

*x = 219 Beratungsanfragen*

- Innerhalb eines Monats
- Zwischen 1 und 3 Monaten
- Zwischen 3 und 6 Monaten
- Zwischen 6 und 12 Monaten
- Länger als ein Jahr



## Standards für eine gelingende Beratungsarbeit

1. In der Regel erfolgen die Anfragen telefonisch. Zunächst ist die Zuständigkeit des BeBeE zu klären. Ist eine Zuständigkeit gegeben, wird in der Regel ein persönlicher Gesprächstermin vereinbart. Gegebenenfalls ist auch eine weitere telefonische Beratung möglich. Angestrebt wird, dass innerhalb einer Woche ein Beratungstermin angeboten werden kann.
2. Im ersten persönlichen Kontakt verschafft sich das Beraterteam einen Überblick über den bisherigen Hilfeverlauf. In dieser Phase werden, wenn notwendig, Unterlagen und Dokumente der Ratsuchenden gesichtet und eine zeitliche Struktur des Fallverlaufs erstellt.
3. Während des Beratungsprozesses wird gezielt überprüft, ob und welche weiteren Fachkräfte einbezogen sind. Diese werden im Fall der Zustimmung der Anfragenden eingebunden, so dass möglichst unterschiedliche Perspektiven in die Beratung einfließen. Ebenso wird überlegt, wie ein gemeinsames Vorgehen aussehen kann, um Überschneidungen in der Beratung zu vermeiden.
4. Im weiteren Beratungsverlauf werden gemeinsam geplante Schritte begleitet und bei Bedarf angepasst. Dabei ist jede Beratung sehr individuell gestaltet. Möglich sind hier z.B. einfache Beratungen, die Begleitungen zu Gesprächen, der telefonische Austausch mit anderen beteiligten Fachkräften, das Sichten von Unterlagen oder die Unterstützung bei der Formulierung von schriftlichen Eingaben usw.

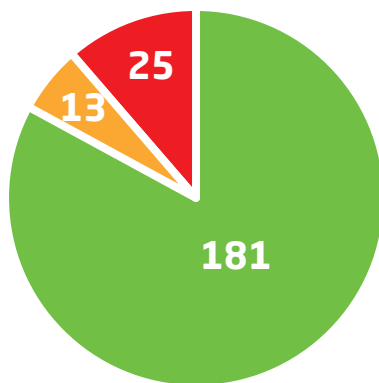


## In welchem Zusammenhang wurde eine Beratung angefragt?

Das BeBeE berät und unterstützt Ratsuchende im Rahmen der Leistungsgewährung (öffentlicher Träger der Jugendhilfe) und im Rahmen der Leistungserbringung (freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe) insbesondere im Kontext Hilfen zur Erziehung und Kindertageseinrichtungen. Zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme zum BeBeE bestand in der Regel bereits ein Kontakt zwischen den Ratsuchenden und dem Hilfesystem. Bei der überwiegenden Mehr-

heit der Anfragen (82 %) wurde eine Beratung in Bezug auf den öffentlichen Träger angefragt. Dagegen standen 6 % der Beratungen im Zusammenhang mit einem Anliegen in Bezug auf einen freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe, der die jeweilige Hilfe ambulant (z.B. in Form einer Sozialpädagogischen Familienhilfe) in der Familie oder als stationäre Maßnahme durchführte.

## Gegenüber wem besteht das Anliegen/der Konflikt hauptsächlich?



Das Anliegen betrifft...

- ...vorwiegend den öffentlichen Träger der Jugendhilfe
- ...vorwiegend einen/mehrere freie Träger der Jugendhilfe
- ...sowohl den öffentlichen als auch freie Träger der Jugendhilfe

*x = 219 Beratungen ohne Lotsenfälle*

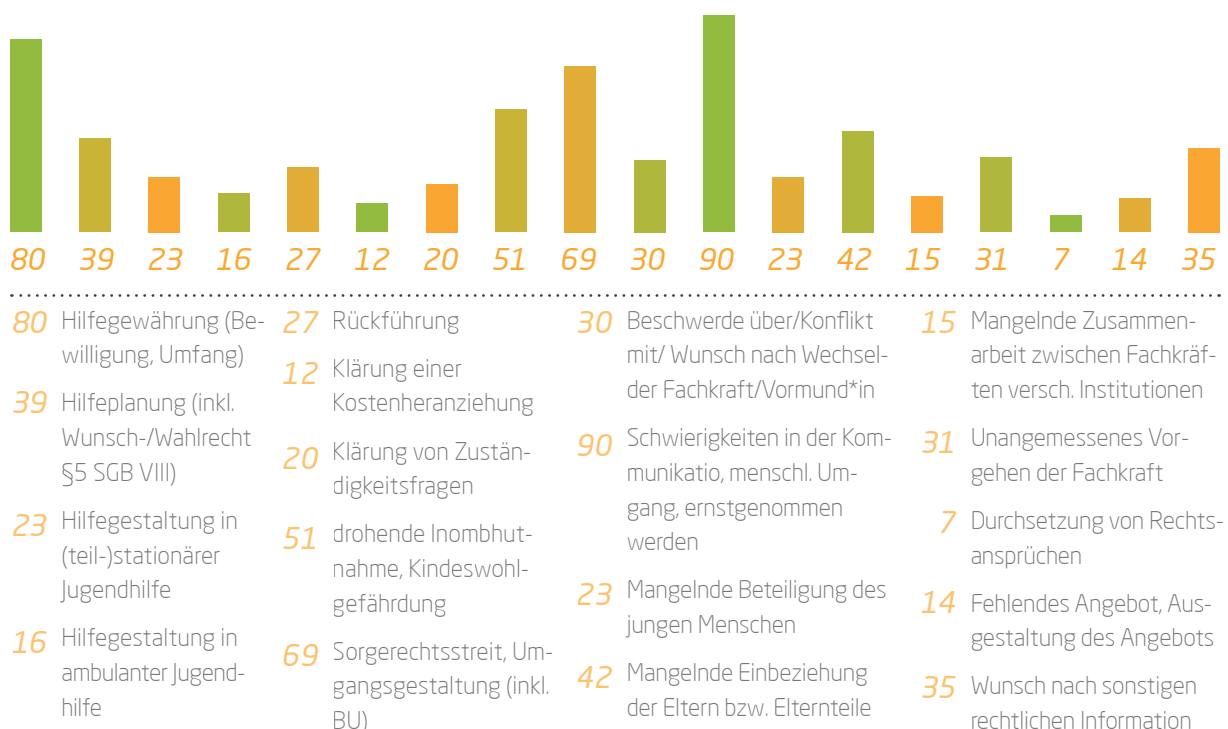


## „Zu welchen Themen werde ich in der Ombudstelle beraten?“

Jeder der einzelnen Beratungsprozesse stellte sich inhaltlich individuell dar. Trotzdem konnten daraus auch im Jahr 2023 übergeordnete Themen generiert werden. Seit dem Beginn der Beratungen im Jahr 2021/4 sind diese weitestgehend konstant gleichgeblieben. Nicht nur eine Gewährung oder Nichtgewährung von Leistungen durch den öffentlichen Träger ist ein immer wiederkehrendes Anliegen. Weitere Anliegen sind:

- Junge Menschen und/ oder ihre Familien fühlten sich wenig, falsch oder gar nicht über ihre Rechte im Verwaltungsverfahren und mögliche Handlungsalternativen in der Hilfeplanung informiert. Ohne Kenntnis dieser Rechte und Handlungsmöglichkeiten konnten sie diese nicht einfordern.
- Junge Menschen und ihre Familien fühlten sich nicht ausreichend in den Hilfeplanprozess eingebunden (z.B. mangelnde Transparenz, Gefühl der Bevormundung durch die Fachkräfte).
- Es gab für die Ratsuchenden wenig Mitentscheidungsmöglichkeiten in Bezug auf Art und Inhalt der eingesetzten Hilfen.
- Die Ratsuchenden fühlten sich durch die Fachkräfte nicht ernst genommen, ihre vorhandenen Ressourcen wurden aus ihrer Sicht nicht ausreichend genutzt und eine Unterstützung zur Verbesserung der Situation in der Herkunftsfamilie wurde aus ihrer Sicht in nicht ausreichendem Maße angeboten.
- Junge Menschen und ihre Familien wurden in ihrem Wunsch nach einer Veränderung in der Ausgestaltung der bereits in Anspruch genommenen Hilfeleistung nicht oder nur wenig gehört. Vielmehr berichteten sie in vielen Fällen auch hier von einem Gefühl der Bevormundung durch die Fachkräfte.

### Was ist der Anlass für eine Kontaktaufnahme?





## Wie hilft mir eine Beratung im BeBeE weiter?

Die erste Kontaktaufnahme erfolgte in der Regel durch die Ratsuchenden über das Telefon (72%). Auch per E-Mail (13%), über das Kontaktformular auf der Webseite (10%) oder persönliche Vorsprache (4%) erreichten die Ratsuchenden die Ombudsstelle. In einem ersten Kontakt wurde überprüft, ob die örtliche und inhaltliche Zuständigkeit des BeBeE gegeben war. Das Anliegen und erste Informationen wurden ebenfalls erfasst. War eine einmalige, meist telefonische Beratung (Kurzberatung) nicht ausreichend, wurde ein weiterer telefonischer oder persön-

licher Gesprächstermin in der Ombudsstelle vereinbart. In fast allen Beratungen gab es im Anschluss weitere persönliche und/ oder telefonische Beratungsgespräche. Hier wurden Sachverhalte und Unterstützungsbedarfe geklärt, Unterlagen (zum Beispiel Hilfepläne, Entwicklungsberichte oder Gerichtsbeschlüsse) gesichtet, Hilfeplangespräche vorbereitet und/oder Schreiben oder Widersprüche formuliert etc.. Am Ende des Gesprächs gab es gemeinsame Vereinbarungen, in welcher Form und in welchem Umfang Unterstützung und Begleitung erfolgen sollte.

- ...> Gemeinsam mit den Ratsuchenden konnten Hilfepläne, Berichte, Beschlüsse oder Gutachten gelesen werden. Dies diente dem besseren Verständnis der einzelnen Unterlagen, aber auch der Gesamtbezug zum Hilfeplanprozess konnte dadurch deutlich gemacht werden.
- ...> Vorbereitung von geplanten (Hilfeplan-) Gesprächen im Jugendamt.
- ...> Beratung und Informationen zu möglichen Handlungsoptionen im Hilfeverlauf. Waren Eltern oder junge Menschen über mögliche Konsequenzen einer Entscheidung informiert, fiel es ihnen leichter, Entscheidungen zu treffen.
- ...> Begleitung zu einem Hilfeplangespräch im Jugendamt oder einem Gespräch bei einem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe (die Ratsuchenden wurden zu einem oder mehreren Gesprächen begleitet). Die Begleitung erfolgte auf Wunsch der Ratsuchenden.
- ...> Unterstützung bei der Formulierung von Anträgen, Widersprüchen oder dem Mailverkehr mit dem öffentlichen oder einem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe.
- ...> Direkte Kontaktaufnahme durch das BeBeE mit dem Casemanagement/ Sachbearbeiter\*in oder Mitarbeitenden eines freien Trägers zur Abklärung bestimmter Anliegen. Um eine hohe Transparenz zu gewährleisten, wurde vorab mit den Anfragenden eine konkrete Absprache über Inhalte und Themen dieser Gespräche getroffen. Ergebnisse wurden anschließend mündlich oder schriftlich an die Ratsuchenden zurückgemeldet.

Vorrangiges Ziel der Beratung war es, den Ratsuchenden notwendige Kompetenzen zu vermitteln, damit diese ihre (Beteiligungs-) rechte eigenständig und selbstsicher gegenüber den Fachkräften einfordern konnten.



## Welche Beratungsinhalte und Interventionen wurden eingesetzt?\*



\*Es können mehrere Unterstützungsangebote in einer Beratungsanfrage angenommen werden.





**Extra:**

## Begleitung zu Gesprächen durch das BeBeE ins Jugendamt

In Rahmen der Beratung erfolgen auch Gesprächsbegleitungen durch Berater\*innen des BeBeE zu Gesprächen im Jugendamt. Eine Gesprächsbegleitung kann nur aus sehr wenigen Gründen abgelehnt werden.

**Siehe auch das Rechtsgutachten von Gila Schindler!**

Wer mehr dazu erfahren möchte: Rechtsgrundlagen der ombudtschaftlichen Tätigkeit - Handlungs- bzw. Vertretungsbefugnisse und ihre Grenzen; Rechtsgutachten von Rechtsanwältin Gila Schindler; vom 26. Juni 2019)

### **Keine Gründe für die Ablehnung einer Gesprächsbegleitung durch das BeBeE sind:**

- Bei getrenntlebenden Eltern lehnt ein Elternteil eine Begleitung des anderen Elternteils durch eine\*n Berater\*in der Ombudsstelle ab.
- Eine rechtliche Grundlage für die Begleitung sei nicht gegeben.
- Eine Begleitung durch die Ombudsstelle sei aus Datenschutzgründen nicht möglich.

### **Weitere Facts:**

An uns können sich die Ratsuchenden wenden, wenn:

- sie allgemeine Fragen zu den Themen Hilfen zur Erziehung und Kindertageseinrichtungen haben und Beratung benötigen.

- es unterschiedliche Sichtweisen oder einen Konflikt zwischen den beteiligten Fachkräften und den Ratsuchenden gibt.
- die Personen in schwierigen Situationen eine Begleitung zu einem Gespräch an ihrer Seite als Begleitung wünschen. (Eine Begleitung findet nur auf eigenen Wunsch der Ratsuchenden statt).

In der Beratung orientieren sich die Mitarbeitenden der Ombudsstelle an den Regelungen des SGB VIII und angrenzender Rechtsgebiete. Eine Beratung ist für die Ratsuchenden immer freiwillig und kostenlos, sie kann jederzeit von beiden Seiten beendet werden. Auf Wunsch kann die Beratung auch zunächst anonym erfolgen. Das BeBeE bietet keine Rechtsberatung an und übernimmt somit nicht die Aufgaben von Rechtsanwält\*innen.

### **Die Beratung erfolgt nach ombudtschaftlichen Prinzipien , d.h.:**

- unabhängig auf Grundlage des SGB VIII und neutral ohne einseitige Parteinahme.
- mit offenem Ergebnis und an einer möglichen Lösung orientiert.
- neutral unter besonderer Berücksichtigung der unterlegenen Position der Ratsuchenden.
- an der Seite der zu begleitenden Personen, aber nicht zwingend inhaltlich mit den Vorstellungen der Ratsuchenden übereinstimmend.
- wertschätzend und emphatisch gegenüber den betroffenen Personen.



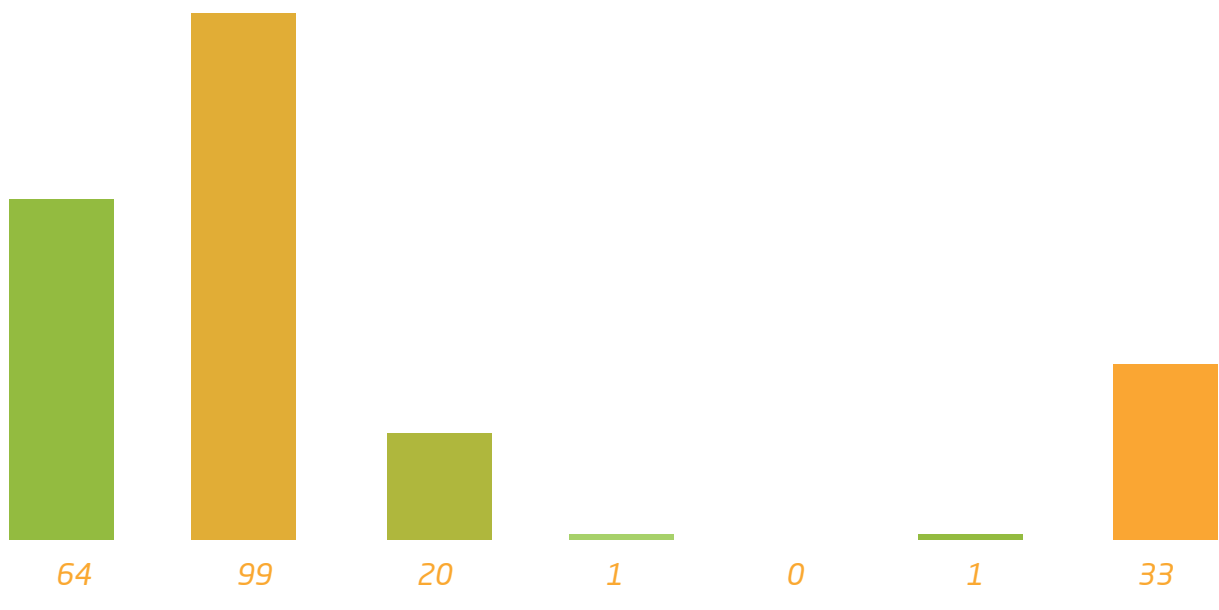
## „Bringt mir die Beratung am Ende auch etwas?“

Da das Beratungsangebot auf freiwilliger Basis beruht, können die Ratsuchenden selbst entscheiden, ob nach Abschluss der Beratung eine Rückmeldung über den weiteren Verlauf oder das Ergebnis an die Ombudsstelle erfolgt. Ein Ergebnis blieb im Jahr 2023 dann offen, wenn die Ratsuchenden ausschließlich eine informelle und einmalige Beratung in Anspruch genommen hatten und danach keinen Kontakt mehr zum BeBeE aufnahmen.

In den Fällen, in denen über einen längeren Zeitraum hinweg beraten wurde, gaben die Ratsuchenden in der Regel eine Rückmeldung über den weiteren Verlauf oder ein Ergebnis.

### Wie wurde die Beratung beendet?

*x = 171 (nur Beratungen, die in 2023 beendet wurden, ohne Lotsenfälle)*



- 64 Gemeinsame Einigung den Fall als abgeschlossen zu beenden
- 99 Angebot, sich bei Bedarf erneut zu melden
- 20 Anwaltliche Weiterführung empfohlen
- 1 Durch das BeBeE beendete Anfragen
- 0 Expliziter Abbruch durch Ratsuchende/-n
- 1 Ratsuchende\*r ist verstorben oder aus Zuständigkeitsbereich der Ombudstelle verzogen
- 33 Ratsuchende/-r hat sich nicht mehr gemeldet



## Weitere Zahlen und Fakten zum BeBeE

### 1. Öffentlichkeitsarbeit

#### Flyer:



Seit April 2023 wurden mehr als 3.000 Flyer an Jugendämter, freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe, Beratungsstellen verschickt oder ausgelegt. Der aktuelle Flyer kann unter [info@bebee-bremen.de](mailto:info@bebee-bremen.de) oder telefonisch angefordert werden. Auf der Webseite steht der Flyer auch als Download zur Verfügung.

#### Webseite und FAQ:



Neben allgemeinen Informationen und Hinweisen finden sich 96 häufig gestellte Fragen (FAQ). Diese wurden in den letzten 2 Jahren im Rahmen eines gemeinsamen, bundesweiten Projektes der im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe vertretenen Ombudsstellen gesammelt und die Antworten erarbeitet. Sie geben einen guten Überblick über erste Informationen und Handlungshinweise für Ratsuchende. Die FAQ werden regelmäßig und gemeinsam im Rahmen einer Arbeitsgruppe überarbeitet und ergänzt.

#### Instagram:



Seit Juni 2023 ist das BeBeE in den sozialen Medien bei Instagram vertreten.



175 Follower



32 gepostete Beiträge



108 durchschnittlich erreichte Konten.

#### 7 Vorstellungen der Ombudsstelle:



- Treffen Steuerungsgruppe 3 Partizipation
- AG § 78 Kindertageseinrichtungen Bremerhaven
- AGEB Bremerhaven (AG § 78 Hilfen zur Erziehung)

- Jugendhilfeausschuss Bremerhaven

- AG2 Präventionskette

- AG 1 Netzwerk Frühe Hilfen

- Runder Tisch Kinderschutz

3 Vorstellungen der Ombudsstelle bei freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe in Bremen und Bremerhaven

### 2. Fortbildung und Weiterbildung



Um die fachlichen Standards im BeBeE sicher zu stellen, nehmen die Mitarbeitenden regelmäßig an verschiedenen Fort- und Weiterbildungsformaten teil. Dies waren seit April 2023:

> 4 externe Supervisionen (je 1,5 Stunden)

> 35 Teamsitzungen inkl. kollegialer Fallberatung

> 2 externe (digitale) Fortbildungen zur bundesweiten Statistik für alle Mitarbeiter\*innen

> 4 externe Fortbildungen zu

- Das neue Vormundschaftsrecht. Das Kind im Fokus der Vormundschaftsreform
- Datenschutz, Meldepflicht und Schweigepflicht im Hilfesystem
- Inklusive Jugendhilfe kompakt- Wissen für Ombudspersonen
- Gleiche Standards für alle? Rechte & Erfahrungen junger Geflüchteter im Kontext der Jugendhilfe
- Kindgerechte Anhörung

> 4 interne Fortbildungsveranstaltungen Fortbildungen zu Kinderschutz, Datenschutz, § 35 a SGB VIII, soziale Medien

> 4 ganztägige bundesweite Klausurtreffen des Bundes-



netzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe in Frankfurt und Fulda

- > 1 Mitgliederversammlung des Vereins Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.
- > 2 ganztägige Regionaltreffen der Ombudsstellen in Norddeutschland: Austausch zu Beratungsthemen und zu regionalen Schnittstellen.
- > 22 Teilnahmen an (digitalen) Arbeitsgemeinschaften über das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe: AG FAQ, AG Ombudschaft und Kita, AG Pflegekinderwesen, AG inklusive Ombudsstellen, AG Junge Geflüchtete und Jugendhilfe

### 3. Netzwerkarbeit:

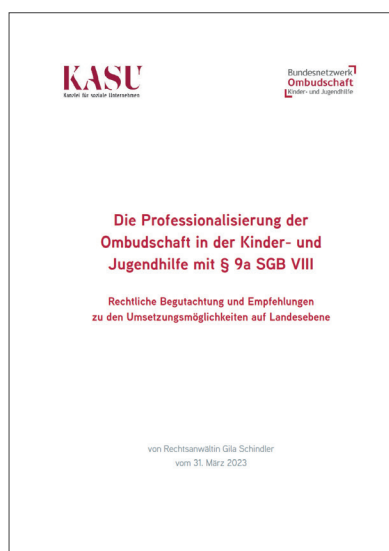


Austauschtreffen mit folgenden Netzwerkpartner\*innen

- Fachberatung Jugendhilfe (Jugendberufsagentur) in Bremerhaven
- Hochschule Bremerhaven
- Hochschule Bremen
- Careleaver\*innen Projekt Bremerhaven
- Beratungsstelle Careleaver, SOS Kinderdorf Bremen
- Verfahrenslots\*innen Bremerhaven
- Deutscher Kinderschutzbund, Ortverband Bremerhaven e.V.
- Deutschen Kinderschutzbund, Jugend- und Kinderrechtbüro Bremen
- Eltern PLUS, Comeback GmbH
- Bremer Jungenbüro e.V.
- Anlauf- und Beratungsstelle, Mädchenhaus BremsgGmbH
- Fluchtraum e.V.
- PiB- Pflegekinder in Bremen gGmbH

## Lesetipps

Neu erschienen in 2023:



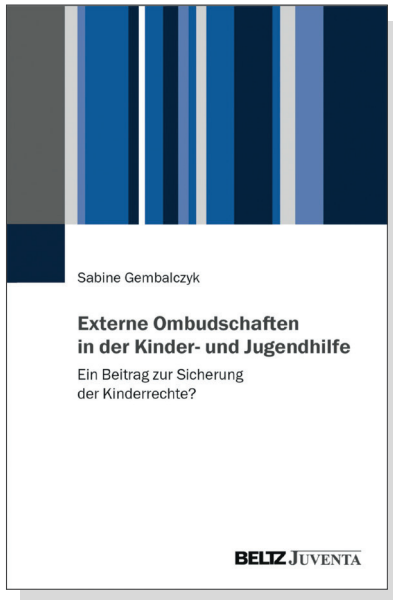
### Die Professionalisierung der Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe mit § 9a SGB VIII

Rechtliche Begutachtung und Empfehlungen zu den Umsetzungsmöglichkeiten auf Landesebene

Gila Schindler

Kanzlei für soziale Unternehmen

04/2023



## Externe Ombudschaften in der Kinder- und Jugendhilfe

Ein Beitrag zur Sicherung der Kinderrechte?

Sabine Gembalczyk

Beltz Verlag

2023

Seit mehr als 15 Jahren wird intensiv über die Einrichtung von Ombudschaften in der Fachöffentlichkeit und -politik der Kinder- und Jugendhilfe diskutiert. Diese Debatte und die Arbeit der bestehenden Ombudsstellen führte zur gesetzlichen Regelung von Ombudsstellen (§ 9a SGB VIII) im Kinder- und Jugendstärkungsgesetz. Verbunden mit

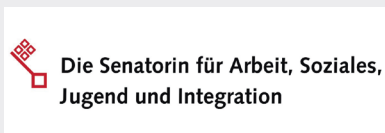
einer rechtebasierten Perspektive auf junge Menschen stellen sich Herausforderungen, die es zukünftig aktiv zu gestalten gilt, wenn es darum gehen soll, auch Kinder und Jugendliche bei der Verwirklichung ihrer Rechte zu unterstützen. Dabei sind Spannungsfelder wie Machtausgleich, Parteilichkeit und die Verbindung zu der UN-Kinderrechtskonvention von Bedeutung.



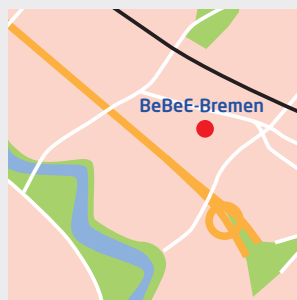
# BeBe€

Ombudsstelle für die Kinder- und Jugendhilfe im Land Bremen

finanziert durch:

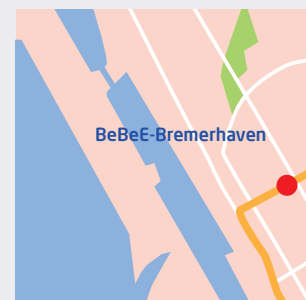


Die Senatorin für Arbeit, Soziales,  
Jugend und Integration



### Kontakt Bremen:

Rembertstraße 32 (4. OG)  
28203 Bremen  
Telefon: (0421) 52 63 21-0  
E-Mail: [info@bebee-bremen.de](mailto:info@bebee-bremen.de)



### Kontakt Bremerhaven:

Lloydstraße 35  
27568 Bremerhaven  
Telefon: (0471) 900 86 80-0  
E-Mail: [info@bebee-bremerhaven.de](mailto:info@bebee-bremerhaven.de)