

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Silke Seif und Birgit Stöver (CDU) vom 01.11.22

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: Wie lautet der aktuelle Sachstand bezüglich der neuen Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte?**

#### **Einleitung für die Fragen:**

*„OHA! Verstärker für Kinder- und Jugendrechte“ ist die neue „Ombudsstelle Hamburg in der Kinder- und Jugendhilfe“ und geht zurück auf die Empfehlung der Enquete-Kommission „Kinderschutz und Kinderrechte weiter stärken“ (vergleiche Drs. 21/16000).*

*Die ehrenamtlich tätigen Ombudspersonen sollen als neutrale Ansprechpartner in Konfliktfällen zwischen jungen Menschen und ihren Familien mit den jeweiligen Fachkräften aus der Kinder- und Jugendhilfe neutral vermitteln.*

*Nachdem Ende Oktober 2020 die Hamburgische Bürgerschaft den Ausbau der Ombudsstelle in der Hamburger Jugendhilfe auf alle sieben Hamburger Bezirke beschlossen hatte (vergleiche Drs. 22/1792), nahm die neu eingerichtete Ombudsstelle Hamburg in der Kinder- und Jugendhilfe in diesem Sommer offiziell ihre Arbeit auf.*

*Laut ihrer Website sucht die unabhängige Beratungs- und Konfliktstelle weiterhin ehrenamtliche Ombudspersonen für alle sieben Hamburger Bezirke, um das Beratungsteam zu verstärken (vergleiche <https://www.oha-verstaerker.de/ehrenamt>).*

*Vor diesem Hintergrund fragen wir den Senat:*

#### **Einleitung für die Antworten:**

Wenn Familien Hilfe brauchen, gibt es vielfältige Unterstützung. Das Jugendamt hilft beispielsweise durch ein Beratungsangebot oder indem Hilfen von fachlich spezialisierten Trägern vermittelt werden, die den Eltern mit Rat und Tat zur Seite stehen. Alle Hilfsangebote dienen dazu, dass Kinder gut und sicher aufwachsen können. Falls es Meinungsverschiedenheiten um den richtigen Weg dafür gibt, besteht mit der Ombudsstelle eine zusätzliche Möglichkeit: Ehrenamtlich tätige, unabhängige Ombudsleute beraten und vermitteln.

Die Fachstelle Ombudschaft wurde Ende 2020 auf der Seite der Sozialbehörde öffentlich als Interessenbekundungsverfahren ausgeschrieben und durch Vertreterinnen und Vertretern von Sozialbehörde und Bezirksämtern ausgewählt. Anfang 2021 setzte sich der Verband Kinder- und Jugendarbeit e.V. (VKJH) als Träger im Bewerbungsverfahren durch. Seit Juli 2021 begann der Träger damit, die Fachstelle Ombudschaft aufzubauen, ehrenamtliche Ombudspersonen zu werben, zu schulen und durch die bezirklichen Jugendhilfeausschüsse benennen zu lassen, siehe auch <https://www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/15085456/2021-05-25-sozialbehoerde-ombudsstelle-jugendhilfe/>. Als Sitz für die zentrale Fachstelle wurden Räumlichkeiten in der Großen Bergstraße 219, 22767 Hamburg, gewählt. Seit dem 1. Januar 2022 wurde die Anliegenaufnahme und Bearbeitung komplett durch die Fachstelle Ombudschaft von der

Ombudsstelle Hamburg-Mitte (Pilotprojekt der letzten Jahre) übernommen, siehe auch <https://www.hamburg.de/mitte/ombudsstelle/>.

Am 30. Juni 2022 erfolgte die offizielle Eröffnung der Ombudsstelle. Zu diesem Zeitpunkt waren in fast allen Bezirken Ombudspersonen benannt oder im Verfahren sehr weit fortgeschritten, sodass der zu erwartende Anstieg an Anliegen durch die Bekanntmachung auch bearbeitet werden konnte.

Der Sachstand ist bereits mehrfach Gegenstand der Erörterung im Familien-, Kinder-, Jugendausschuss der Bürgerschaft gewesen, zuletzt am 14. Juni 2022 (siehe auch Protokoll Nummer 22/16 des Familien-, Kinder- und Jugendausschusses). Darüber hinaus hat der Ausschuss in seiner letzten Sitzung vom 28.10.2022 beschlossen, sich im Rahmen seiner regelmäßigen Selbstbefassung zur Umsetzung der Empfehlung der Enquete-Kommission in seiner nächsten Sitzung am 8. November 2022 mit dem aktuellen Sachstand zu befassen.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die Fragen wie folgt:

**Frage 1:** *Wann genau wurde die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hamburg-Altona offiziell eröffnet?*

**Frage 2:** *Laut einem Medienbericht kümmern sich die Mitarbeiter dieser Ombudsstelle bereits seit Anfang dieses Jahres um die Anliegen von betroffenen Kindern, Jugendlichen und Familien (vergleiche <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Ombudsstelle-hilft-Kindern-und-Jugendlichen-Erste-Bilanz.jugendhilfe158.html>). Ist das korrekt?*

*Falls ja, seit wann genau?*

**Frage 3:** *Wo ist die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hamburg-Altona organisatorisch verortet und durch wen wird sie betreut?*

**Frage 4:** *Wer hat den Träger aufgrund welcher Kompetenzen ausgewählt?*

**Frage 5:** *War die Entwicklung dieser Ombudsstelle trägerweit ausgeschrieben?*

*Falls ja, wo?*

*Falls nein, warum nicht?*

**Antwort zu Fragen 1 bis 5:**

Siehe Vorbemerkung.

**Frage 6:** *Welche finanziellen Mittel stehen in welcher Höhe für die neue Ombudsstelle zur Verfügung und woher stammen diese finanziellen Mittel (bitte die jährliche Summe ab 2020 bis Stichtag 31.10.22 auführen)?*

**Antwort zu Frage 6:**

Die Fachstelle Ombudschaft wird durch die zuständige Behörde in Form einer Zuwendung finanziert:

21.06. bis 31.12.2021: Zuwendungssumme: 180.541,56 Euro.

01.01. bis 31.12.2022: Zuwendungssumme: 372.991,24 Euro.

**Frage 7:** *Wie viele ehrenamtliche Ombudspersonen sind für die Beratung in den sieben Bezirken eingeplant (bitte die Anzahl pro Bezirk auführen)?*

**Antwort zu Frage 7:**

Derzeit sehen die Planungen drei bis fünf ehrenamtliche Ombudspersonen pro Bezirk vor.

**Frage 8:** *Wie viele ehrenamtliche Ombudspersonen sind bereits in der Beratung tätig (bitte die Anzahl pro Bezirk auflisten)?*

**Antwort zu Frage 8:**

Tabelle 1

Bezirksamt/Einheit	Anzahl benannte Ombudspersonen
Hamburg-Mitte	3
Altona	4
Eimsbüttel	3
Hamburg Nord	4
Wandsbek	3
Bergedorf	0 (1 Interessent)
Harburg	2
Überbezirkliches Team „Junge Menschen“	3

Quelle: OHA!

**Frage 9:** *Über welche Qualifikationen verfügen die bereits ehrenamtlich tätigen Ombudspersonen und wie lauten die generellen Voraussetzungen, die gefordert werden?*

**Antwort zu Frage 9:**

Die ehrenamtlichen Ombudspersonen sollten eine berufliche oder private Nähe zur Sozialen Arbeit haben. Ganz wesentlich ist die Bereitschaft, an Fort- und Weiterbildungen und Supervisionen teilzunehmen. Ausgeschlossen sind grundsätzlich aktuell Beschäftigte der öffentlichen Träger.

Circa zwei Drittel der bereits benannten Ombudspersonen sind aktive oder ehemalige Fachkräfte der Jugendhilfe. Ebenso sind auch ehemalige Nutzerinnen und Nutzer der Jugendhilfe mit ihrer beruflichen Qualifikation Teil des ehrenamtlichen Ombudsteams.

Alle ehrenamtlichen Ombudspersonen werden eng durch die hauptamtlichen Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen der Fachstelle betreut und je nach Vorerfahrung in wesentlichen Themenbereichen geschult.

**Frage 10:** *Welche Aufgaben übernehmen die ehrenamtlichen Ombudspersonen im Einzelnen?*

**Antwort zu Frage 10:**

Die ehrenamtlichen Ombudspersonen führen die ombudtschaftliche Beratung durch. Ziel ist immer die Befähigung des Ratsuchenden sich als selbstwirksame Akteure im Jugendhilfesystem zu erleben. Inhalt der Beratung sind Gesprächsführung mit Ratsuchenden, Aufklärung über die Rechte und Verfahrensweisen in der Jugendhilfe, Vermittlung und Begleitung bei Konflikten und auf Wunsch auch Kontaktaufnahme zu professionellen Akteuren der Jugendhilfe.

**Frage 11:** *Wie viele Fälle sind seit Anfang dieses Jahres bis einschließlich zum Stichtag 31.10.22 bei der Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hamburg-Altona eingegangen (bitte nach Bezirken auflisten)?*

**Antwort zu Frage 11:**

Bis zum Stichtag sind insgesamt 118 Anliegen zu verzeichnen. Davon sind 102 eigenständige Beratungsprozesse und 16 Anliegen sogenannte Verweisberatungen.

Bezirklich lassen sich die Anliegen wie folgt aufschlüsseln:

Tabelle 2

Bezirksamt	Anzahl Anliegen
Hamburg-Mitte	23
Altona	15
Eimsbüttel	4

Bezirksamt	Anzahl Anliegen
Hamburg Nord	15
Wandsbek	23
Bergedorf	8
Harburg	11
Mehrere Bezirke involviert	3

Quelle: OHA!

**Frage 12:** *In wie vielen dieser Fälle konnte bis einschließlich zum Stichtag 31.10.22 erfolgreich vermittelt werden?*

**Antwort zu Frage 12:**

Bis zum Stichtag konnten insgesamt 51 Beratungen abgeschlossen werden. Aufgrund der Vielfalt und Komplexität der Themen befinden sich die anderen Anliegen aktuell noch in Beratung.

**Frage 13:** *Wie viele dieser Fälle konnten bis einschließlich zum Stichtag 31.10.22 nicht von der Ombudsstelle geklärt werden?*

**Antwort zu Frage 13:**

Da es sich bei ombudshaftlicher Beratung nicht ausschließlich um eine Vermittlung und Klärung bei Konflikten handelt, sondern auch Informationen und Aufklärung über Rechte und Verfahrensweisen zum Aufgabenbereich der Ombudspersonen zählen, kann der Terminus „Klärung“ im Sinne einer finalen Beendigung nicht als alleiniger Indikator beziehungsweise Gelingensfaktor gesehen werden. Zudem erhält die Ombudsstelle nicht immer eine Rückmeldung von den Ratsuchenden bezüglich des weiteren Verlaufs des Anliegens.

**Frage 14:** *Wie wird in diesen nicht geklärten Konflikten weiter verfahren?*

**Antwort zu Frage 14:**

Die Ratsuchenden werden im Rahmen der Beratung über Möglichkeiten und Grenzen ombudshaftlicher Beratung und Begleitung informiert sowie bei Bedarf an weitere Stellen (zum Beispiel ÖRA) verwiesen. In Fällen, in denen sich Ratsuchende nicht mehr melden, erkundigt sich die Fachstelle pro aktiv nach einem eventuell noch vorhandenen Beratungsbedarf und bietet diesbezüglich Beratung und Unterstützung an.

**Frage 15:** *Wurden Anfragen/Fälle nicht angenommen?*

*Falls ja, wie viele?*

*Falls ja, warum nicht?*

*Falls ja, wie wurde den Hilfesuchenden geholfen beziehungsweise an welche Stelle/Behörde wurden die Abgelehnten überwiesen?*

**Antwort zu Frage 15:**

In einzelnen Fällen kam keine Beratung zustande. Gründe dafür waren Abbruch der Kontaktaufnahme durch die Ratsuchenden oder eine fehlende Zuständigkeit. Bei einer Nichtzuständigkeit der Fachstelle Ombudshaft wird an örtliche oder fachliche zuständige Stellen verwiesen (zum Beispiel an die Ombudsstelle der Schulbehörde – <https://www.hamburg.de/bsb/ombudsstelle-inklusive-bildung/> – oder an Ombudsstellen der anderen Bundesländer).

**Frage 16:** *Welche Personengruppen, insbesondere wie viele Kinder und Jugendliche, haben sich seit Anfang dieses Jahres bis einschließlich zum Stichtag 31.10.22 an die Ombudsstelle für Kinder- und Jugendrechte in Hamburg-Altona gewandt (bitte die jeweilige Personenanzahl pro Personengruppe auflisten)?*

**Antwort zu Frage 16:**

Tabelle 3

Zielgruppe	Anzahl Anliegen
Kinder	2
Jugendliche	5
Junge Volljährige	9

Quelle: OHA!

**Vorbemerkung:** *Bereits im Januar 2018 standen die Themen Öffentlichkeitsarbeit und niedrigschwellige Erreichbarkeit – insbesondere für Kinder und Jugendliche – auf der politischen Agenda (vergleiche Drs. 21/18852). Die damalige Sozialbehörde sagte auch aufgrund einer CDU-Anfrage zu, das Werbekonzept für die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen verbessern und ausbauen zu wollen (vergleiche Drs. 21/13429). Auch im Oktober 2020 wurde der Bedarf nach einer besseren Öffentlichkeit in die politische Diskussion eingebracht, damit betroffene Kinder und Jugendliche ihre Rechte und das neue Hilfsangebot auch kennen und nutzen können (vergleiche Plenarprotokoll Nummer 22/12).*

**Frage 17:** *Welche Werbemaßnahmen und -konzepte hat die zuständige Sozialbehörde insbesondere für die Zielgruppe Kinder und Jugendliche seit Oktober 2020 auf den Weg gebracht (bitte detailliert auflisten)?*

*Falls nein, warum nicht?*

*Falls nein, was plant die Sozialbehörde und bis wann sollen diese Planungen realisiert sein (bitte Quartal und Jahr aufführen)?*

**Frage 18:** *Welche Werbemittel (zum Beispiel Flyer, Plakate, gezielte Ansprachen in den Social-Media-Kanälen und so weiter) sind seit Oktober 2020 im Umlauf (bitte detailliert auflisten)?*

*Falls nein, warum nicht?*

*Falls nein, was plant die Sozialbehörde und bis wann sollen diese Planungen realisiert sein (bitte Quartal und Jahr aufführen)?*

**Frage 19:** *Wo und wie werden diese Info-Materialien verteilt (zum Beispiel Jugendämter, Jugendclubs und weitere OKJA-Einrichtungen, Schulen und so weiter)?*

*Falls nein, warum nicht?*

*Falls nein, was plant die Sozialbehörde und bis wann sollen diese Planungen realisiert sein (bitte Quartal und Jahr aufführen)?*

**Antwort zu Fragen 17, 18 und 19:**

Eine Bewerbung der Ombudsstelle erfolgt seit der Eröffnung auf verschiedenen medialen Kanälen. Während der Schwerpunkt bis zur Eröffnung auf dem Bekanntmachen bei den öffentlichen Trägern lag, wird seit der Eröffnung insbesondere die Zielgruppe der Kinder- und Jugendlichen, die sich in der Jugendhilfe befinden, angesprochen. Bereits die Eröffnungsveranstaltung war sehr auf den Kontakt zu Kindern und Jugendlichen ausgelegt (Kinderrechte-Ralley, Kletterwand et cetera). Es wurde damit begonnen, dass sich die Haupt- und Ehrenamtlichen bei verschiedenen Trägern vorstellen und zum Beispiel an den Wohngruppenabenden oder -versammlungen mit den Kindern und Jugendlichen teilnehmen.

Für den Kontakt zu den Kindern und Jugendlichen in der Jugendhilfe ist eine Akzeptanz der Fachstelle Ombudschaft bei den Trägern der öffentlichen und freien Jugendhilfe eine wichtige Voraussetzung. Daher nehmen die Hauptamtlichen an diversen Gremien (zum Beispiel Jugendhilfeausschüssen, Sozialraumteams, bezirkliche AG 78), Hochschulveranstaltungen und Fachtagen teil.

Die Fachstelle betreibt einen jugendgerechten Instagram-Account. Es liegen Flyer in mehreren Sprachen vor, die bei Kontakten mit Akteuren der Jugendhilfe verteilt werden (zum Beispiel an die Jugendämter und freie Träger). Die Fachstelle Ombudschaft war auf mehreren Stadtteilstellen vertreten.

Auch weiterhin wird die Fachstelle Ombudschaft Werbung und Bekanntmachung in allen öffentlichen Bereichen machen, in denen sich Kinder und Jugendliche aufhalten und einen möglichst niedrighschwelligem Zugang gewährleisten.

**Frage 20:** *Wie wurde seit Oktober 2020 die niedrighschwellige Erreichbarkeit, zum Beispiel in Form von persönlichen Kontaktmöglichkeiten vor Ort wie in einer OKJA-Einrichtung, über das Telefon und bekannte Messenger-Dienste verbessert?*

*Falls nein, warum nicht?*

*Falls nein, was plant die Sozialbehörde und bis wann sollen diese Planungen realisiert sein (bitte Quartal und Jahr aufführen)?*

**Antwort zu Frage 20:**

Die Fachstelle Ombudschaft ist zu festen Telefonzeiten zu erreichen. Diese sind montags, mittwochs, donnerstags und freitags von 10 bis 15 Uhr (040-2984187-0). Darüber hinaus ist auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail (info@oha-verstaerker.de) oder über das Kontaktformular auf der Homepage der Fachstelle (www.oha-verstaerker.de) möglich.

Es besteht Kontakt zu verschiedenen migrantischen Selbstvertretungen, der Flyer liegt in verschiedenen Sprachen vor und es kann auf Dolmetscher zurückgegriffen werden, sodass Sprachbarrieren möglichst vermieden werden können.

Die Räumlichkeiten der Fachstelle sind barrierefrei zu erreichen. Da in dem Haus zum Beispiel verschiedene Ärzte ansässig sind, ist ein Zugang auch anonym – das heißt, ohne dass von außen erkennbar ein Termin in der Ombudsstelle wahrgenommen wird – möglich.

**Frage 21:** *Ist eine Kooperation mit Kitas und Schulen geplant?*

*Falls ja, in welcher Form und in welchem Umfang?*

*Falls nein, warum nicht?*

**Antwort zu Frage 21:**

Eine Kooperation in der Form ist nicht geplant und erscheint nicht zielführend. Wichtig ist aber ein präventiver Kontakt zu Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern. Daher hat die Fachstelle bereits Kontakt zur Schüler:innenkammer Hamburg und der Elternkammer aufgenommen.