



# Jahresbericht 2023

## Auswertung von Arbeitsschwerpunkten

**„Konflikte können wir nicht verhindern.  
Wir können aber verhindern, darin stecken zu bleiben.“**

BOJE - Beratungs- und Ombudsstelle  
Kinder- und Jugendhilfe Brandenburg e.V.  
Alt Nowawes 36  
14482 Potsdam

## Inhalt

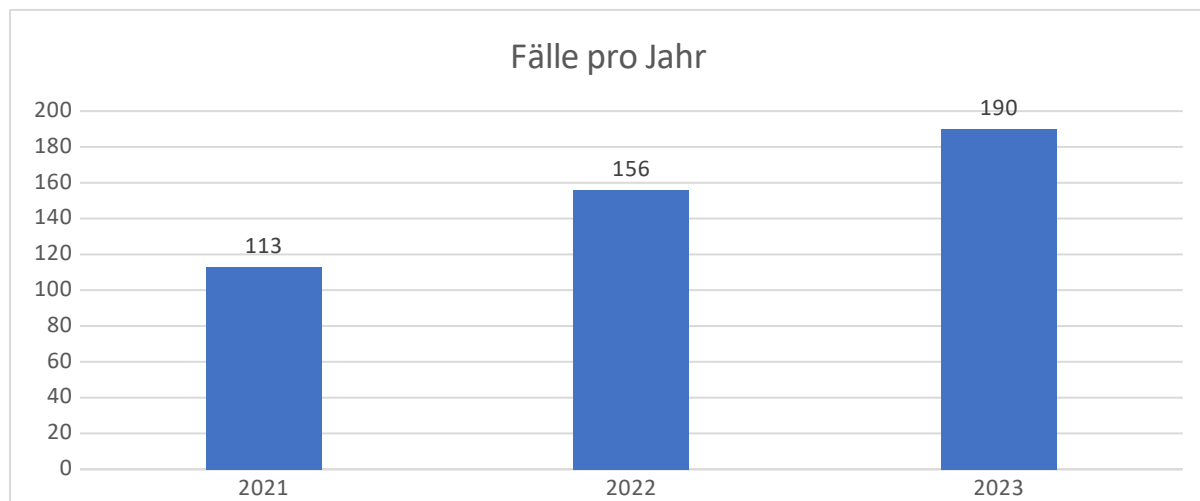
1. Besondere Entwicklungen bei BOJE e.V. im Jahr 2023
2. Beratungen im Jahr 2023
  - 2.1 Anfrageaufkommen im Jahr 2023
  - 2.2 Wer wendet sich an BOJE e.V.?  
Wie werden Bürger auf BOJE e.V. aufmerksam?
  - 2.3 Wie erfolgte die erste Kontaktaufnahme der Ratsuchenden zu BOJE e.V.?
  - 2.4 Anlässe für die Kontaktaufnahme zu BOJE e.V.
  - 2.5 Altersverteilung der betroffenen Kinder bei Fallanfragen
  - 2.6 Themen der Beratungen – rechtliche Grundlagen aus dem SGB VIII
  - 2.7 In welchem Beratungssetting fanden die Beratungen vorrangig statt?
  - 2.8 Welche Beratungsaktivitäten und Interventionen wurden eingesetzt?
  - 2.9 Gesamtdauer der Fallbegleitung
  - 2.10 Verteilung der Beratungen nach Landkreisen und kreisfreien Städten
3. Mitwirkung, Beteiligung und Wunsch und Wahlrecht im Hilfeplanverfahren
4. Kommunikation zwischen Bürger und Jugendamt
5. Grenzen der Beratung und Unterstützung – Ablehnungsgründe
6. Öffentlichkeitsarbeit - Fortbildungen – Netzwerkarbeit
  - 6.1 Öffentlichkeitsarbeit
  - 6.2 Fortbildungen
  - 6.3 Netzwerkarbeit
7. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung
8. Weiterentwicklung und Perspektiven für das Jahr 2024
9. Schlussbemerkung

## 1. Besondere Entwicklungen bei BOJE im Jahr 2023

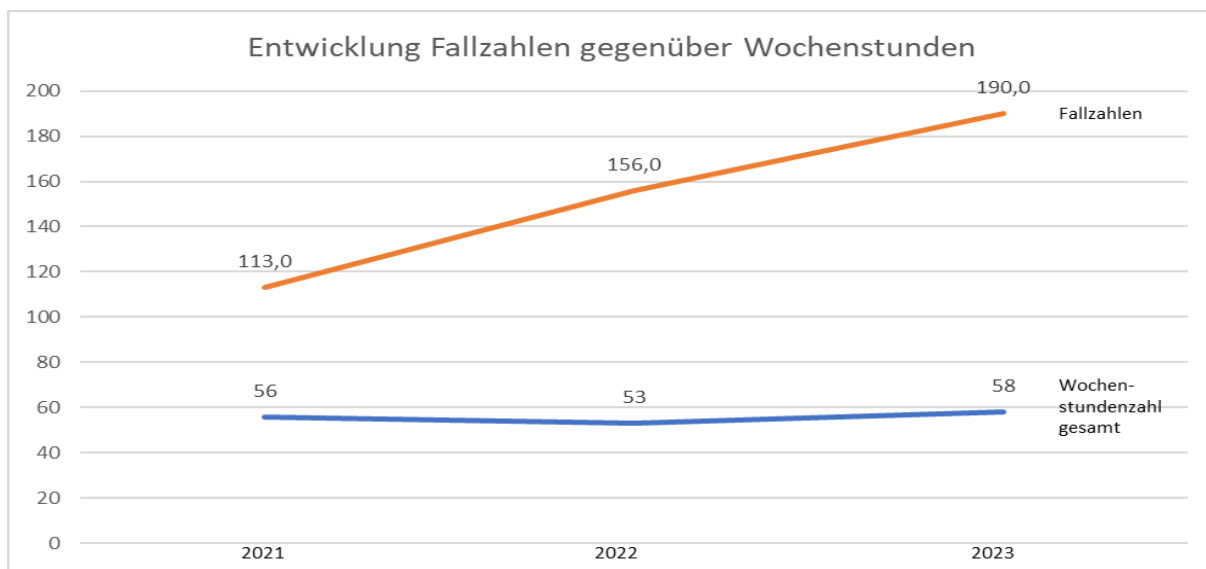
In der Beratungs- und Ombudsstelle waren im Jahr 2023 zwei Fachkräfte tätig im zeitlichen Umfang von jeweils 29 Wochenstunden. Nach der stetigen Zunahme von Anfragen und komplexen Fallkonstellationen in den Jahren 2021 und 2022 war eine Erhöhung der Gesamtstundenzahl beim Ministerium beantragt, konnte jedoch nicht im erforderlichen und gewünschten Maße umgesetzt werden.

Die Fachkräfte haben in diesem Jahr in insgesamt 190 Fällen Familien, Eltern/Pflegeeltern und junge Menschen rechtlich und fachlich beraten, sie zu Gesprächsterminen im Jugendamt begleitet sowie diese Gespräche mit ihnen vor- und nachbereitet, sie beim Verfassen von Anträgen und Schreiben an das Jugendamt, bei der Formulierung von Widersprüchen gegen Jugendamtsbescheide etc. unterstützt.

Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen erneuten Anstieg der Fallzahlen. Die Gesamtzahl der Fälle liegt im Jahr 2023 um 21 % höher als 2022. Gegenüber dem Jahr 2021 bedeutet das sogar eine Steigerung um 68 %!



Grafik 1: Fallzahlen 2021 – 2023 – Stand 31.12.2023



**Grafik 2: Entwicklung Fallzahlen im Verhältnis zu Wochenarbeitsstunden – Stand 31.12.2023**

Auch im Jahr 2023 kam es trotz der leichten Erhöhung der Gesamtstundenzahl durch den weiteren Anstieg der Anfragen teilweise zu mehrwöchigen Wartezeiten für Ratsuchende. 22 Fälle konnten aus Kapazitätsgründen nicht bzw. nicht rechtzeitig angenommen werden. Der jeweilige Zeitaufwand für die Fallbearbeitungen war sehr unterschiedlich und reichte von einmaligen Telefonaten bis hin zu mehrmonatigen intensiven Beratungsprozessen und persönlicher Begleitung der Ratsuchende (siehe 3.8 und 3.9).

Durch das kurzfristige Ausscheiden einer Fachkraft zum 01.01.2024 war die Ombudsstelle ab 16.11.2023 nur noch mit einer Fachkraft besetzt, die den Bedarf allein noch weniger vollumfänglich abdecken konnte.

Seit Januar 2021 erhebt BOJE e.V. für jede Anfrage in einem eigenen Statistikprogramm, welches Teil einer bundesweiten Statistiksoftware ist, im erforderlichen Rahmen Daten. Dieses Programm wurde vom Institut für Praxisforschung und Projektberatung (IPP) München im Auftrag des Bundesnetzwerks Ombudschaft (BNO) entwickelt.

Das Statistikprogramm wurde erneut in einigen Erfassungskategorien überarbeitet. Durch den Wegfall der Förderung durch das Bundesministerium konnten geplante Weiterentwicklungen (Erfassung, Auswertung, ...) nicht in vollem Umfang umgesetzt werden.

BOJE e.V. ist bemüht, dennoch weitere Daten, die Auswertung und Aufbereitung der Daten, wie beispielsweise die Verteilung der Anfragen nach Landkreisen und kreisfreien Städten innerhalb des Landes Brandenburg auch weiterhin zu gewährleisten.

BOJE e.V. kann so auch im Jahr 2023 verlässliche Daten für die ombudschaftliche Arbeit im Land Brandenburg bereitstellen.

Die Daten werden anonymisiert dokumentiert und ausgewertet. Diese Datenerhebung kann und soll so auch den Blick in Politik und Verwaltung auf künftig notwendige Weiterentwicklungen in der Kinder- und Jugendhilfe sowie eventuell auch vorhandene strukturelle Defizite lenken.

## 2. Beratungen im Jahr 2023

### 2.1 Anfrageaufkommen im Jahr 2023

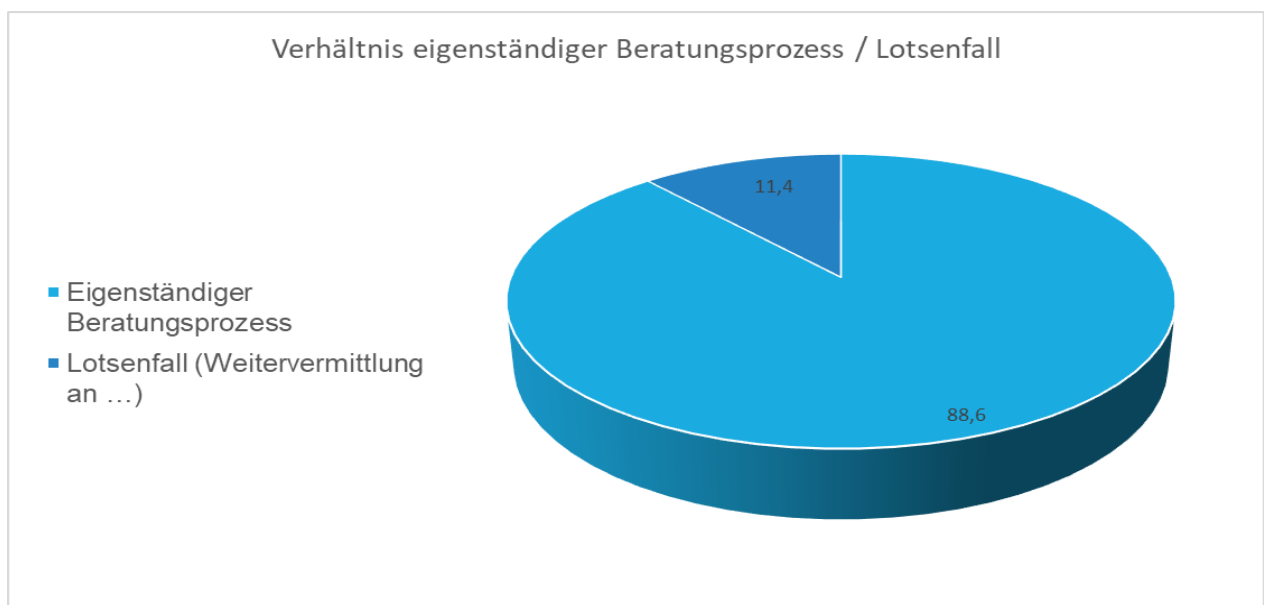
Jede Anfrage, jede Beratung hat für den Kontaktsuchenden eine hohe Wichtigkeit aus seinem persönlichen Erleben, die zu achten ist. Im Folgenden wird der Begriff „Fall“ verwendet, wobei das Spektrum vom einmaligen Telefonat bis hin zu mehrmonatigen intensiven Fallberatungen und Fallbegleitungen reicht.

**Im Zeitraum vom 01. Januar 2023 bis 31. Dezember 2023 sind bei BOJE e.V. insgesamt 163 Anfragen eingegangen. Hinzu kommen 49 Fälle, die im Jahr 2022 eingegangen sind, aber z. T. aus Kapazitätsgründen, zum Teil wegen der langen Dauer der Begleitung, noch im Jahr 2023 als Fälle (weiter) zu bearbeiten waren. So waren insgesamt 212 Fälle zu beraten bzw. zu begleiten, von denen allerdings nur insgesamt 190 Fälle bearbeitet werden konnten (s.o.).** In der nachfolgenden Darstellung wird nur auf die 190 erfassten Fälle Bezug genommen, da zu den anderen keine ausreichenden Daten vorliegen.

BOJE e.V. kann darüber hinaus leider keine Angaben machen, wie viele Anfragen BOJE e.V. nicht erreichen, weil das Telefon nicht durchgängig besetzt ist und mancher Anrufer keine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder stattdessen eine eMail senden möchte.

Unter dem Begriff Fall sammeln sich diverse Arten von Anliegen.

Etwa 11 % aller eingehenden Anfragen stellen sich als „Lotsenfälle“ heraus. Hierbei ist jedoch der Bearbeitungs- und Beratungsaufwand sehr unterschiedlich. Wird in einem Fall bereits in einem ersten Telefonat sehr schnell deutlich, dass BOJE e.V. hier nicht der richtige Ansprechpartner ist, kann in einem anderen Fall auch erst nach Vorliegen von Unterlagen oder Dokumenten klar werden, wer hier wirklich Ansprechpartner ist oder sein könnte.



Grafik 3: Verhältnis Lotsenfälle zu Beratungsprozessen – Stand: 31.12.2023

## 2.2 Wer wendet sich an BOJE e.V.? Wie werden Bürger auf BOJE e.V. aufmerksam?

Am häufigsten ergriffen Eltern, Elternteile, Pflegeeltern(teile) und Fachkräfte von Trägern und Einrichtungen die Initiative und stellten einen Erstkontakt zu BOJE e.V. her.

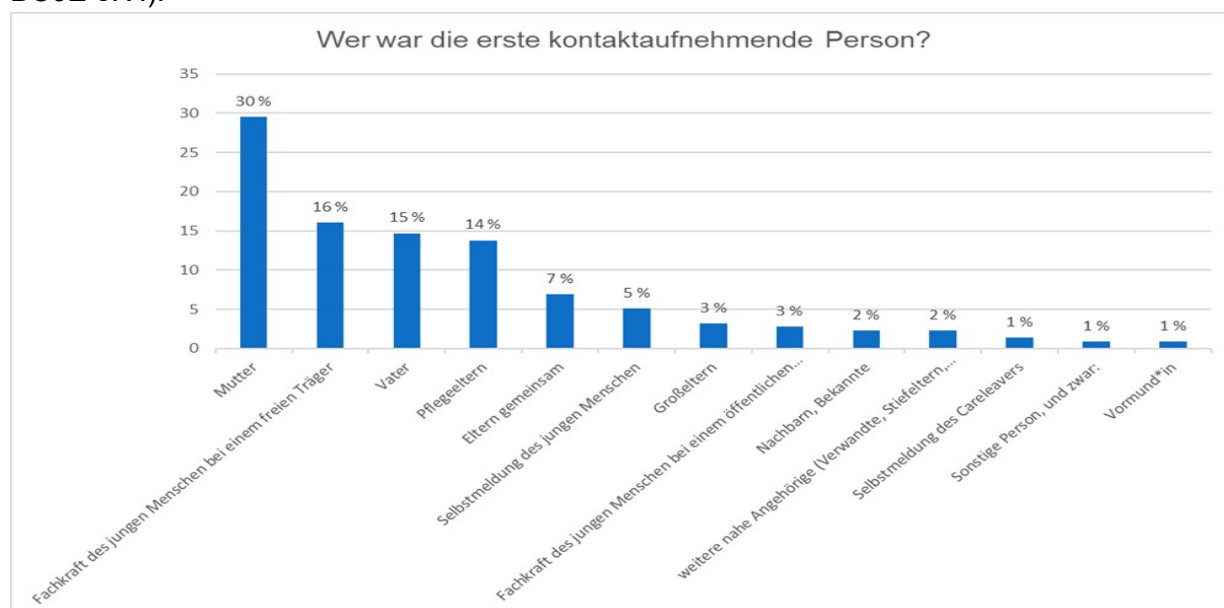
(Sorgeberechtigte) Eltern wurden meist durch Bekannte, Verwandte oder Fachkräfte auf BOJE e.V. aufmerksam. Vielen Fachkräften bei freien Trägern der Jugendhilfe war BOJE e.V. bereits durch frühere Kontakte bekannt, andere hatten über KollegInnen oder aus früheren Arbeitszusammenhängen von dem Angebot erfahren.

Auch junge Menschen wandten sich direkt an BOJE e.V. Deren Zahl hat sich im Jahr 2023 nur geringfügig gegenüber dem Jahr 2022 verringert. Hier ist anzunehmen, dass durch die mit Jahresbeginn 2023 eingerichtete „Beschwerde- und Ombudsstelle für Kinder und Jugendliche“ (BeOBe) einige der sonst bei BOJE e.V. aufgelaufenen Anfragen nun dort eingehen. Junge Menschen, die sich an BOJE e.V. wandten, wurden auf die Beratungs- und Ombudsstelle über den Kinder- und Jugendhilfe Landesrat (KJLR) oder durch einen Hinweis bzw. die Vermittlung ihrer Vertrauens-Fachkraft beim freien Träger aufmerksam.

Die SGB VIII-Reform im Jahr 2021 scheint zunehmend Wirkung zu entfalten. Eltern, Elternteile, Pflegeeltern(teile) und junge Menschen werden zunehmend auch insbesondere durch Träger der freien Jugendhilfe auf BOJE e.V. hingewiesen.

In einigen Fällen wurde BOJE e.V. von Fachkräften in den Jugendämtern empfohlen oder gar selbst direkt um Vermittlung gebeten.

Einige Anfragen erreichten BOJE e.V. über die NetzwerkpartnerInnen. Dokumentiert sind in folgender Grafik lediglich die Personengruppen, die den Erstkontakt zu BOJE e.V. hergestellt haben. Aus der Mehrheit der Erstkontakte ergaben sich im Laufe der Beratung und Begleitung durch BOJE e.V. Kontakt zu mehreren Beteiligten (siehe auch Kapitel 1.2 Arbeitsweise von BOJE e.V.).

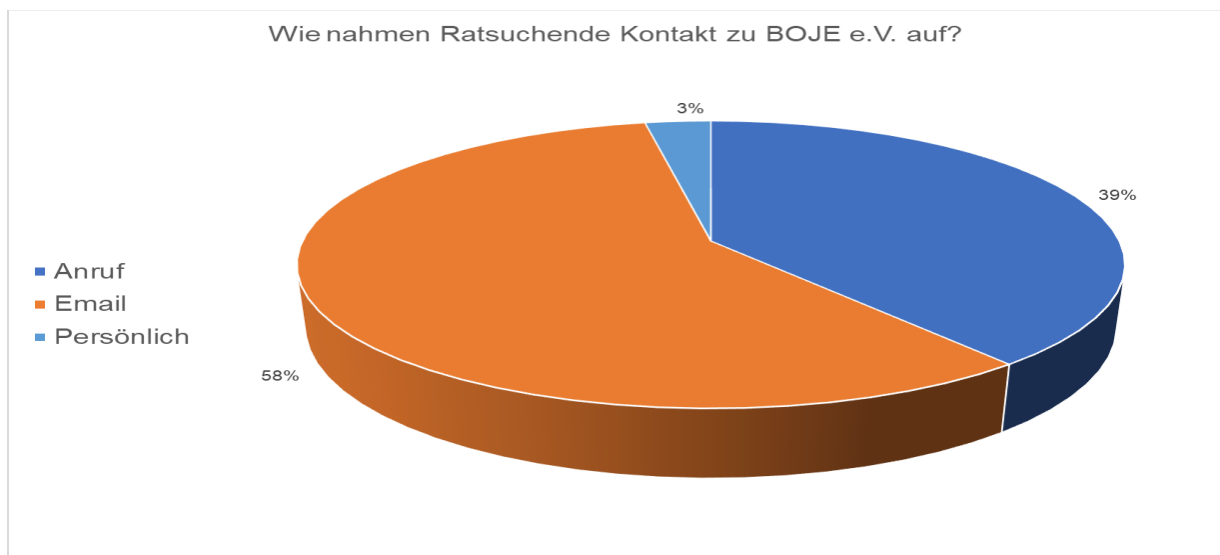


Grafik 4: Erstkontakte – Beratungen – Stand: 31.12.2023

### 2.3 Wie erfolgte die erste Kontaktaufnahme der Ratsuchenden zu BOJE e.V.?

Der erste Kontakt zu BOJE e.V. wurde von den Ratsuchenden im Jahr 2023 in erster Linie per eMail aufgenommen. Hier gab es gegenüber den Jahren 2021 und 2022 eine erkennbare Veränderung. Erfolgt in 2021 und 2022 die Erstkontakte noch vorrangig per Telefon, so war in 2023 die eMail der bevorzugte Zugangsweg.

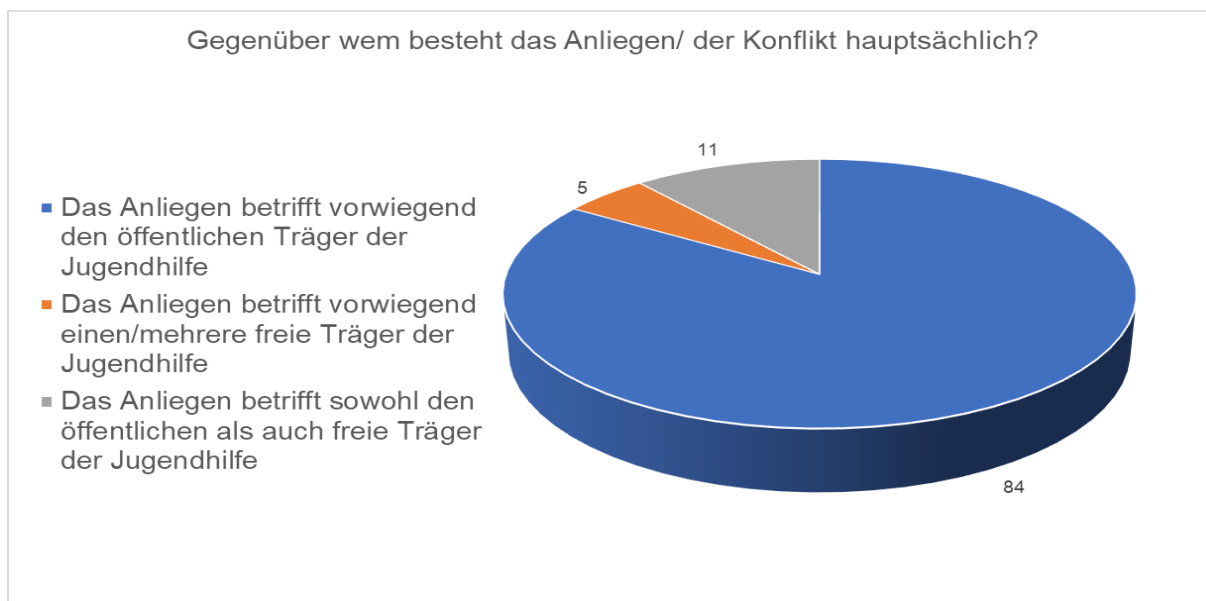
BOJE e.V. geht davon aus, dass zum einen die Nutzung von eMail auch im Kreise der Ratsuchenden immer selbstverständlicher wird und die technischen Möglichkeiten zunehmend zur Verfügung stehen. Zum anderen muss davon ausgegangen werden, dass durch die Zunahme der Fallzahlen die telefonische Erreichbarkeit von BOJE e.V. nicht immer gewährleistet werden konnte. Darüber hinaus werden einige Ratsuchende, die „nur“ den Anrufbeantworter erreicht hatten, lieber eine eMail senden als eine knappe Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen.



Grafik 5: Wie nahmen Ratsuchende Kontakt zu BOJE e.V. auf? – Stand: 31.12.2023

### 2.4 Anlässe für die Kontaktaufnahme zu BOJE e.V.

Das Anliegen, mit dem sich eine ratsuchende Person an BOJE e.V. wendet, kann auch entsprechend § 9a SGB VIII sowohl im Zusammenhang mit der Aufgabenwahrnehmung durch einen öffentlichen oder aber einen freien Träger der Jugendhilfe stehen. Im Jahr 2023 betrafen nur 5 % der Anfragen ausschließlich freie Träger der Jugendhilfe, 84 % ausschließlich den Träger der öffentlichen Jugendhilfe und 11 % sowohl öffentliche(n) als auch freie(n) Träger.



**Grafik 6: Gegenüber wem besteht das Anliegen/ der Konflikt hauptsächlich? – Stand: 31.12.2023**

Wie in den Vorjahren sind „Schwierigkeiten in der Kommunikation“, der „menschliche Umgang“, und das Empfinden, als Ratsuchender durch den öffentlichen Träger, in seltenen Fällen auch durch den freien Träger, „nicht ernst genommen zu werden“ die mit Abstand häufigsten Anlässe, die dazu führen, dass sich Ratsuchende an BOJE wenden.

Betrachtet man die weiteren Anlässe, lassen sich auch aus einer Reihe davon ebenfalls Hinweise erkennen, die in erster Linie den „Factor Mensch“ im Hilfeprozess betreffen, wie „Beschwerde über/ Konflikt mit ... Fachkraft“, „mangelnde Einbeziehung ...“ bzw. „mangelnde Beteiligung ...“ und andere.

Diese Anlässe zeigen immer wieder, wie differenziert, aber auch wie diffizil die ombudtschaftliche Arbeit ist (siehe unten 9. Weiterentwicklung und Perspektiven).





**Grafik 7: Anlass zur Kontaktaufnahme bei BOJE - Stand: 31.12.2023 (MFN möglich)**

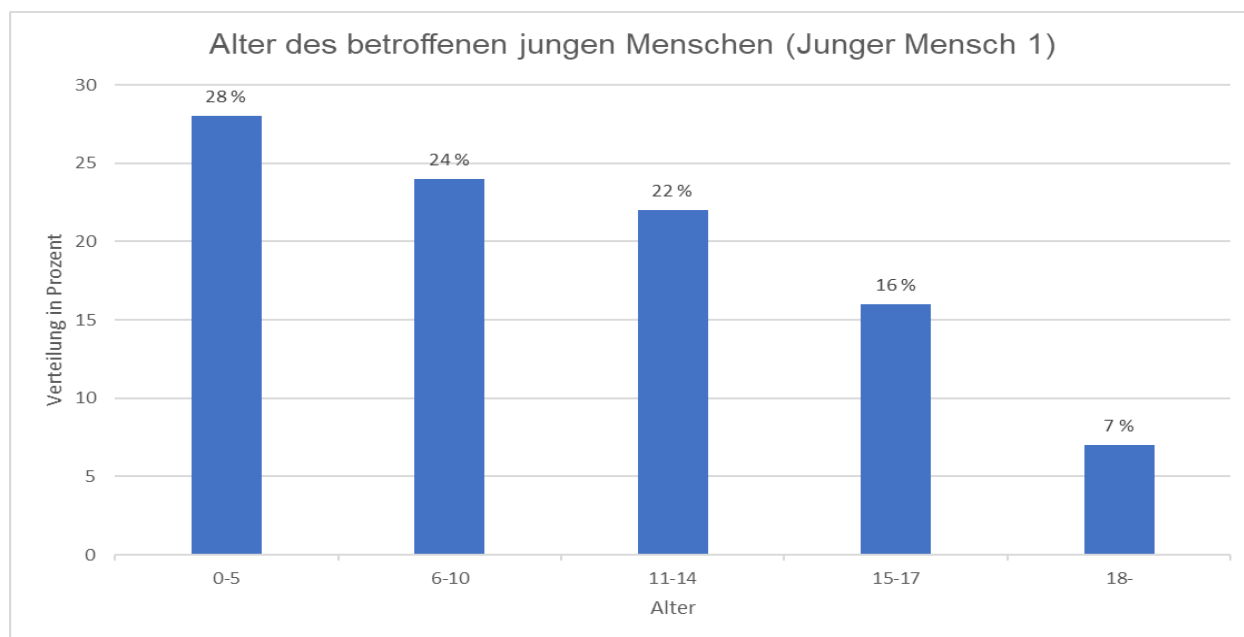
## 2.5 Altersverteilung der betroffenen Kinder bei Fallanfragen

Grafik 8 zeigt, dass rund 75 % der jungen Menschen, die bei einer Fallanfrage direkt oder indirekt betroffen sind, unter 14 Jahre alt ist. Selbstverständlich können in einem Fall mehrere Kinder (z.B. Geschwister, Pflegekinder) und dadurch unterschiedliche Altersgruppen vertreten sein. Darüber hinaus ist zu beachten, dass es nicht in jedem Fall um die Rechte oder Belange des jungen Menschen geht, sondern vorrangig auch Rechte der Eltern, Sorgeberechtigten etc. betroffen sein können.

Besonders wird dies auch in Verbindung mit Leistungen gemäß § 35a deutlich. Hier sind die jungen Menschen selbst anspruchsberechtigt, werden jedoch durch die Personensorgeberechtigten vertreten.

Dennoch erscheint diese Tatsache BOJE e.V. als wesentlich, da sie nahelegt, dass es für Kinder, je jünger sie sind, desto notwendiger ist, dass erwachsene Personen die Belange und Bedarfe der jungen Menschen stellvertretend in den Blick nehmen.

BOJE e.V. nutzt hier auch in besonderer Weise das Vier-Augen-Prinzip der Ombudschaft, da eine Fachkraft die Belange des Ratsuchenden als „fachlich fundierte Parteilichkeit“ vertreten kann, während die andere Fachkraft von BOJE e.V. den Fokus auf das Kind und seine Bedürfnisse und Rechtsposition legen kann.



**Grafik 8: betroffene Altersgruppen der Beratungen – Stand: 31.12.2023**

## **2.6 Themen der Beratungen – betroffene rechtliche Grundlagen aus dem SGB VIII**

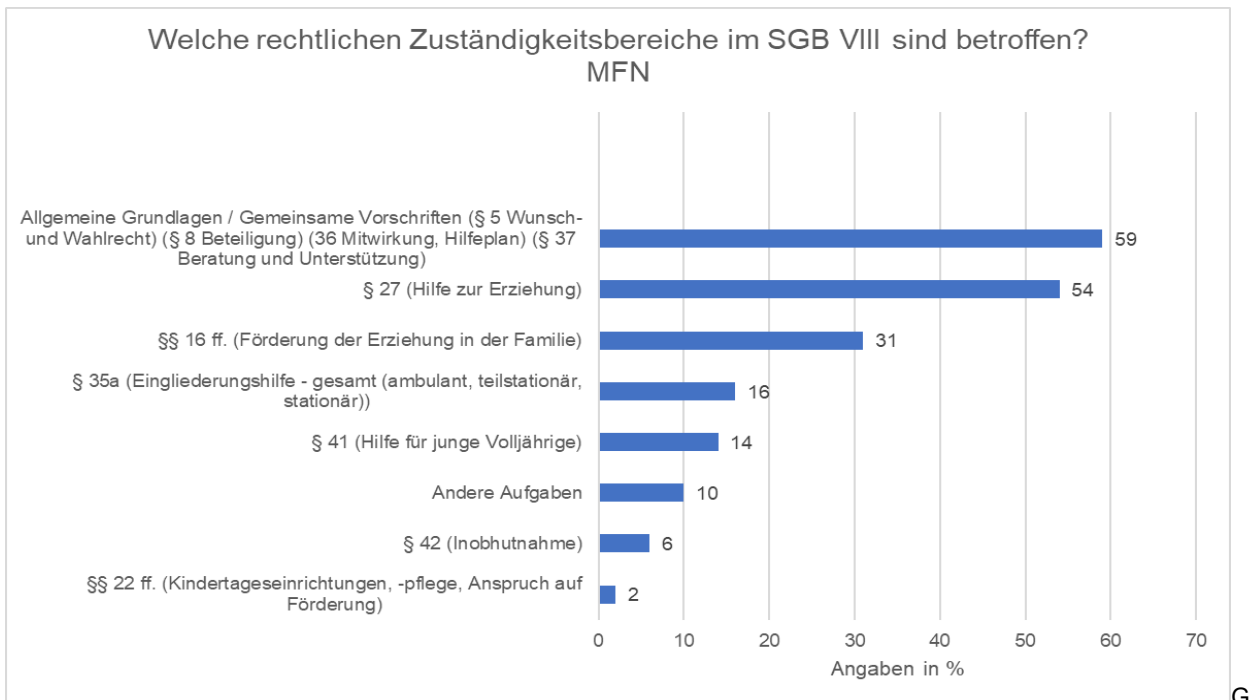
Die thematischen Anlässe für die Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung und Begleitung werden in Grafik 9 zunächst in Anlehnung an § 2 SGB VIII in die großen Rechtsgebiete im SGB VIII eingeordnet, bevor sie in Grafik 10 differenzierter einzelnen Paragraphen im Bereich Hilfe zur Erziehung (HzE) zugeordnet werden.

Auch im Jahr 2023 findet sich an erster Stelle der durch das KJSG eigentlich gestärkte Bereich der „allgemeinen Grundlagen“ wie das Wunsch- und Wahlrecht gemäß § 5 SGB VIII, die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen (§ 8 SGB VIII), die Mitwirkung und Beteiligung im Hilfeplan sowie das gesamte Hilfeplanverfahren nach § 36 SGB VIII.

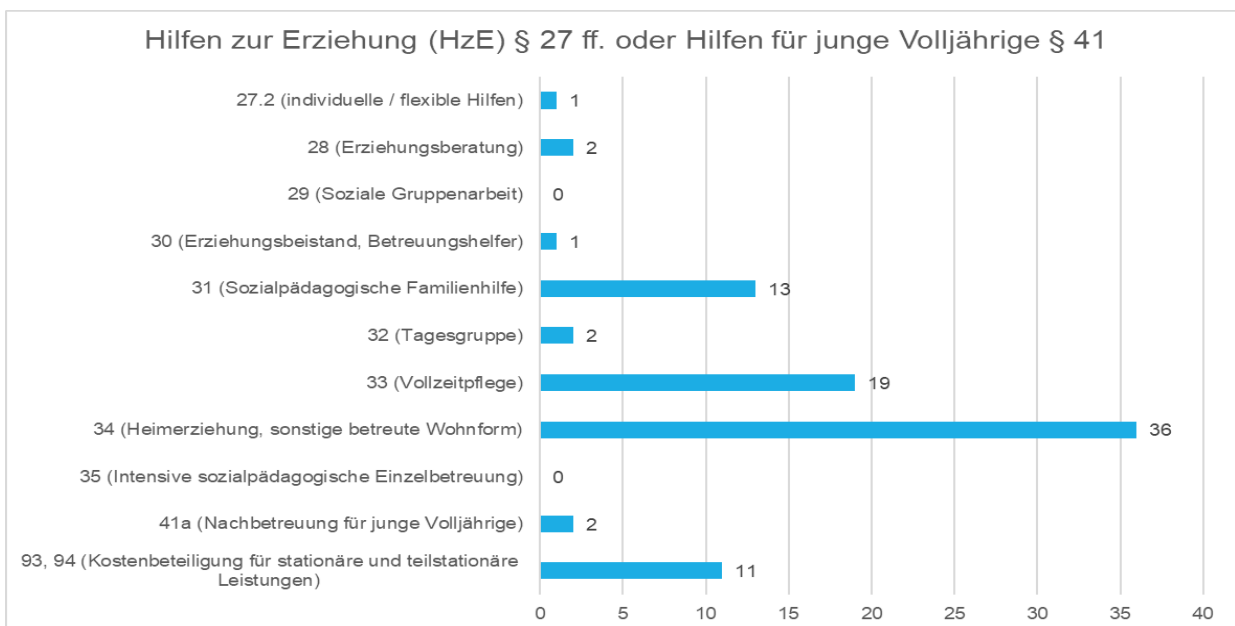
Beim Blick auf die rechtlichen Grundlagen im Rahmen des SGB VIII ging es häufig um Fragen zum Anspruch auf Hilfe nach § 27 ff. SGB VIII und deren einzelnen Hilfeformen, um Fragen zum Anspruch auf Unterstützung nach § 35a SGB VIII, aber auch um Fragen im Rahmen von Inobhutnahmen gemäß § 42 f. SGB VIII.

Mit 31 % sind Anfragen aus dem Bereich „Förderung der Erziehung in der Familie“ gemäß § 16 ff. SGB VIII vertreten. Hierzu zählen auch Konflikte in Trennungs- und Scheidungsverfahren sowie Umgangs- und Sorgerechtsstreitigkeiten.

Wie auch in den letzten Jahren gab es zahlreiche Ratsuchende, die sich mit Fragen oder Problemen im Kontext der „Hilfen für junge Volljährige“ gemäß § 41 f. SGB VIII an BOJE e.V. wandten.



Grafik 9: Verteilung der Anfragen nach Rechtsansprüchen - Stand 31.12.2023 (MFN möglich)



Grafik 10: differenzierte Rechtsgrundlagen zu §§ 27 ff. SGB VIII - Stand: 31.12.2023 (MFN möglich)

Die differenziertere Erfassung der Rechtsgrundlagen zeigt, dass die meisten Anfragen den Wunsch nach Unterstützung bei der Kommunikation mit dem Jugendamt umfassten, die in der Regel im Zusammenhang mit einem Hilfebedarf stehen.

Auch wenn zum einen mit der Reform des SGB VIII durch das KJSG im Juni 2021 sowie eine gesetzliche Änderung der Kostenheranziehung in den §§ 92-94 SGB VIII mit Inkrafttreten zum 01.01.2023 einige Regelungen ersatzlos entfallen bzw. grundlegend vereinfacht wurden, gab es auch im Jahr 2023 mit 13 % Fragen zur Kostenbeteiligung, Heranziehung von Einkommen etc. einen erstaunlicherweise höheren Anteil als im Vorjahr.

Offensichtlich sind die gesetzlichen Änderungen im SGB VIII nicht bzw. noch immer nicht überall bekannt bzw. finden noch immer keine Anwendung. Darüber hinaus scheint es auch bei freien Trägern gerade im Hinblick auf junge Volljährige noch Unklarheiten zu geben.

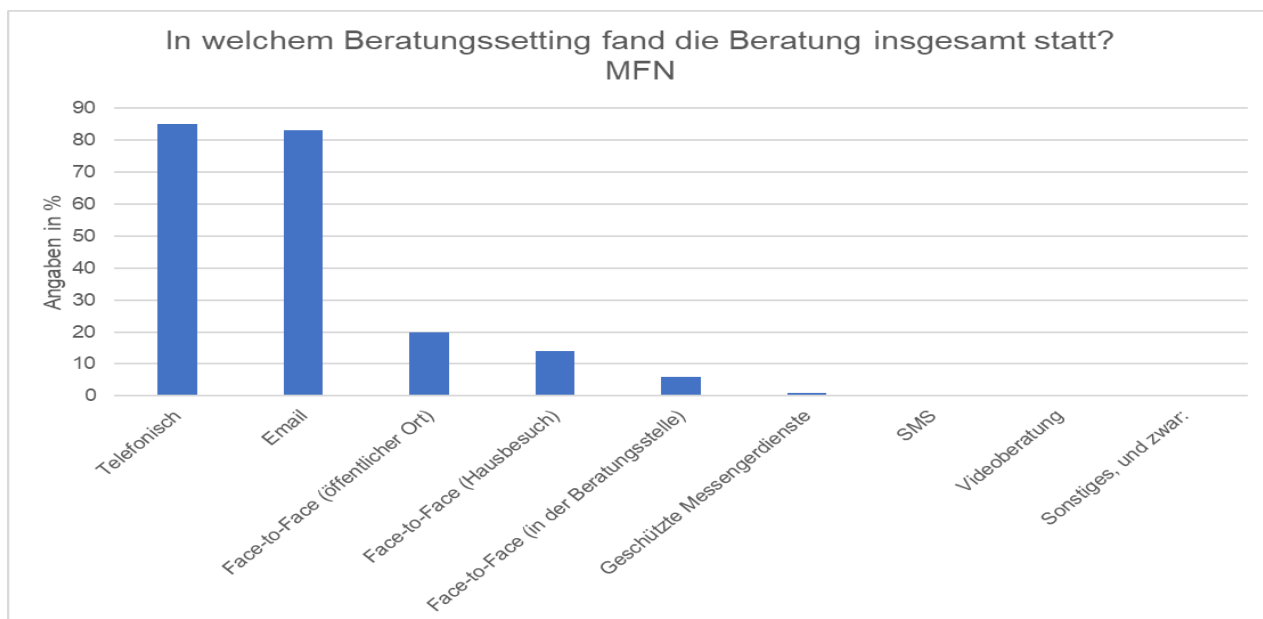
Der Wunsch sowohl junger Menschen als auch von (Pflege-)Eltern oder Fachkräften nach (mehr) Beteiligung war ebenso Auslöser für die Kontaktaufnahme zu BOJE (siehe unten, geänderte gesetzliche Grundlage). Vor allem fehlendes Vertrauen, das Gefühl, nicht richtig verstanden oder nicht ernst genommen zu werden und Angst vor Fremdbestimmung durch das Jugendamt sind häufig Ursachen für Probleme im Hilfe-(plan)prozess.

Der Bereich Vollzeitpflege hat bei den Anfragen spürbar zugenommen. Bei BOJE e.V. fielen im Jahr 2023 mehrfach Fälle auf, in denen Pflegestellen nicht oder nicht ausreichend begleitet wurden und die Beendigung des Pflegeverhältnisses (ohne Vorankündigung) drohte. Die anspruchsvolle Zusammenarbeit zwischen Pflegekinderdienst, Allgemeinem Sozialen Dienst und Vormundschaftswesen mit ihrem jeweils spezifischen Aufgabenkreis gelingt in manchen Fällen nicht immer zufriedenstellend.

§§ 37a und 37c SGB VIII werden teilweise offensichtlich nicht im erforderlichen Maße umgesetzt. Pflegepersonen sind in einigen Fällen nicht oder nur unzureichend über ihre Rechte durch das Jugendamt bzw. den Pflegekinderdienst aufgeklärt. Pflegepersonen erhalten nicht in jedem Fall die notwendige und geeignete Beratung.

## **2.7 In welchem Beratungssetting fanden die Beratungen vorrangig statt?**

Telefonate und schriftliche Kontakte via eMail stellen die vorrangige Kommunikation im Beratungssetting dar. Häufig erfolgen Beratungen sowohl per Telefonat als auch per eMail. Darüber hinaus sind in 40 % auch persönliche Kontakte („face-to-face“) erfolgt. Diese haben sowohl als Hausbesuch als auch als gemeinsame Gespräche in den Räumen von BOJE e.V. stattgefunden. Dazu kommen Beratungen und Gespräche an einem „neutralen“ öffentlichen Ort (z. B. Café, Schule). In vielen Fällen werden die verschiedenen Settings parallel genutzt je nach Verfahrens- und Informationsstand.



**Grafik 11: In welchem Beratungssetting fanden die Beratungen vorrangig statt? – Stand: 31.12.2023**

## 2.8 Welche Beratungsaktivitäten und Interventionen wurden eingesetzt?

In Absatz 3.8 wird dargestellt, welche Beratungsaktivitäten und Interventionen eingesetzt wurden, in Absätzen 3.9 und 4. deren rechtlicher und thematischer Inhalt.

Wie bereits bei 1.2 Arbeitsweise von BOJE e.V. erwähnt, umfassen die Beratungsprozesse vielfältige Aktivitäten und Interventionsmöglichkeiten von kurzen Informationen, rechtlicher Beratung, Weitervermittlung über Hilfen beim Verfassen von Widersprüchen, Anträgen etc. bis hin zur (länger- und langfristigen) Begleitung in Terminen und Gesprächen.

Im Jahr 2023 verteilen sich die Beratungs- und Unterstützungsleistungen wie in der Grafik 12 dargestellt. Da in jedem Fall auch mehrere Beratungsaktivitäten und Interventionen erfolgen können, ergeben sich in der Grafik Mehrfachnennungen.



Grafik 12: Beratungsaktivitäten und Interventionen von BOJE - Stand: 31.12.2023 (MFN möglich)

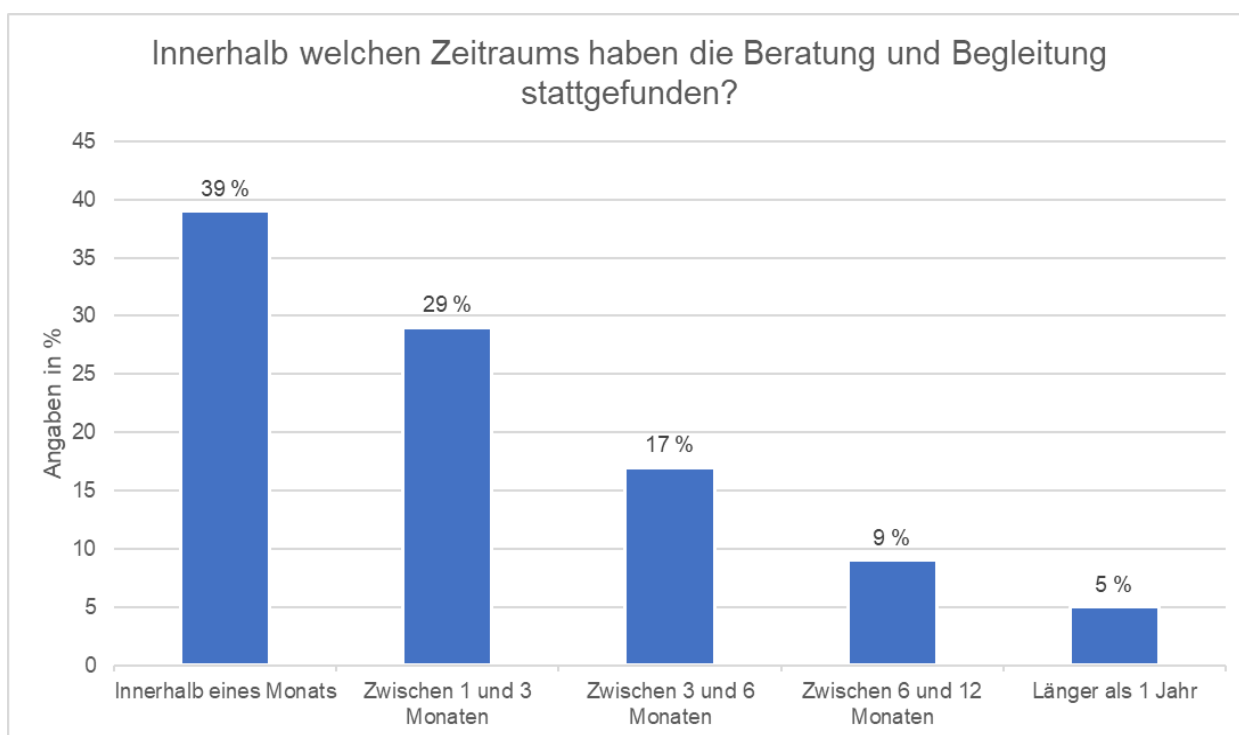
BOJE e.V. bemühte sich auch im Jahr 2023, den Ratsuchenden soviel Eigeninitiative, Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit sowie eigenständige Vertretung ihrer eigenen Belange zu ermöglichen, wie es im Einzelfall der jeweiligen Person möglich ist. Grundsätzlich versucht BOJE e.V., durch fachkundige Beratung und Begleitung des jeweiligen Prozesses dem Ratsuchenden, sich selbst gut, kompetent und angemessen gegenüber dem öffentlichen oder freien Träger artikulieren zu können. Die stellvertretende Artikulation erfolgt i.d.R. vor allem in gemeinsam wahrgenommenen Gesprächen, in denen BOJE e.V. unterstützend und ergänzend, stellenweise „übersetzend“ oder „dolmetschend“ tätig wird.

In vielen Fällen gibt allein die Beteiligung und Anwesenheit von BOJE e.V. in Gesprächen vor Ort Ratsuchenden mehr Zutrauen und Sicherheit, ihre eigenen Belange zu artikulieren und sich für diese einzusetzen. BOJE e.V. kann in derartigen Fällen die Funktion eines Beistandes gemäß § 13 SGB X in nahezu idealer Weise erfüllen.

## 2.9 Gesamtdauer der Fallbegleitung

Auch wenn gemäß Grafik 13 erkennbar wird, dass 39 % aller Anfragen innerhalb eines Monats abgeschlossen werden konnten, so lassen sich daraus nur wenig direkte Rückschlüsse über den Aufwand und die Intensität bilden. Hierzu müsste ein Abgleich erfolgen, wie viele Kontakte innerhalb des entsprechenden Zeitraumes erfolgt sind. U.U. kann ein Fall, der innerhalb eines Monats abgeschlossen werden konnte, mehr Kontakte und mehr Aufwand bedeuten als ein Fall, der zwar sich über ein halbes oder ein ganzes Jahr erstreckt, aber nur sporadische Kontakte erfordert.

Der hohe Anteil der Fälle, die innerhalb eines Monats abgeschlossen werden konnten, ergibt sich vor allem aus kurzen Beratungen zu Kostenheranziehung oder Verfahrensregelungen. Auch die Beratung zu möglichen nächsten Schritten, die die Ratsuchenden gehen können bzw. sollten, erfordert oftmals keine längeren Zeiträume. Darüber hinaus gilt zu beachten, dass BOJE e.V. häufig keine Rückmeldungen erhält, warum ein Ratsuchender den Kontakt zu BOJE e.V. beendet hat.



Grafik 13: Innerhalb welchen Zeitraums haben die Beratung und Begleitung stattgefunden? – Stand: 31.12.2023

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Fall betrug im Jahr 2023 ca. 8 Stunden laut Statistikprogramm. Viele kurze Telefonate, eMails etc. wurden jedoch nicht einzeln zeitlich festgehalten, so dass die Bearbeitungszeit pro Fall höher angenommen werden muss.

## 2.10 Verteilung der Beratungen nach Landkreisen und kreisfreien Städten

Grafik 14 zeigt die Verteilung der Anfragen nach Landkreisen und kreisfreien Städten. Eine hohe Fallzahl in einem Landkreis bzw. einer kreisfreien Stadt bedeutet jedoch nicht

zwangsläufig, dass das jeweilige Jugendamt eine insgesamt qualitativ schlechtere Arbeit leistet. Das Zustandekommen einer Anfrage ist von sehr individuellen Motiven geprägt. BOJE e.V. ist nicht in allen Landkreisen gleichermaßen bekannt. Eher kann hier ein „Schneeballeffekt“ vermutet werden, der darauf schließen lässt, dass mit jeder neuen Beratung in einem Landkreis oder einer kreisfreien Stadt und der sich daraus ergebenden Kontakte, das Angebot von BOJE e.V. weitergetragen und dementsprechend häufiger genutzt wird und so BOJE e.V. an Bekanntheit gewinnt. Seit dem Jahr 2021 erfragt und dokumentiert BOJE e.V. mit einem intern erstellten Anfragebogen, wie die oder der Ratsuchende auf BOJE e.V. aufmerksam geworden ist. Hierdurch wird diese Vermutung bestätigt. Es erfolgt ein Hinweis auf BOJE e.V. sowohl durch Bekannte oder Verwandte als auch, wie bereits in Kapitel 3.2 beschrieben, durch Fachkräfte. Darüber hinaus hat BOJE e.V. seinen Sitz in Potsdam, so dass es naheliegend scheint, dass BOJE e.V. hier eine besondere Bekanntheit hat, aber auch wegen der regionalen Nähe häufiger genutzt werden könnte.

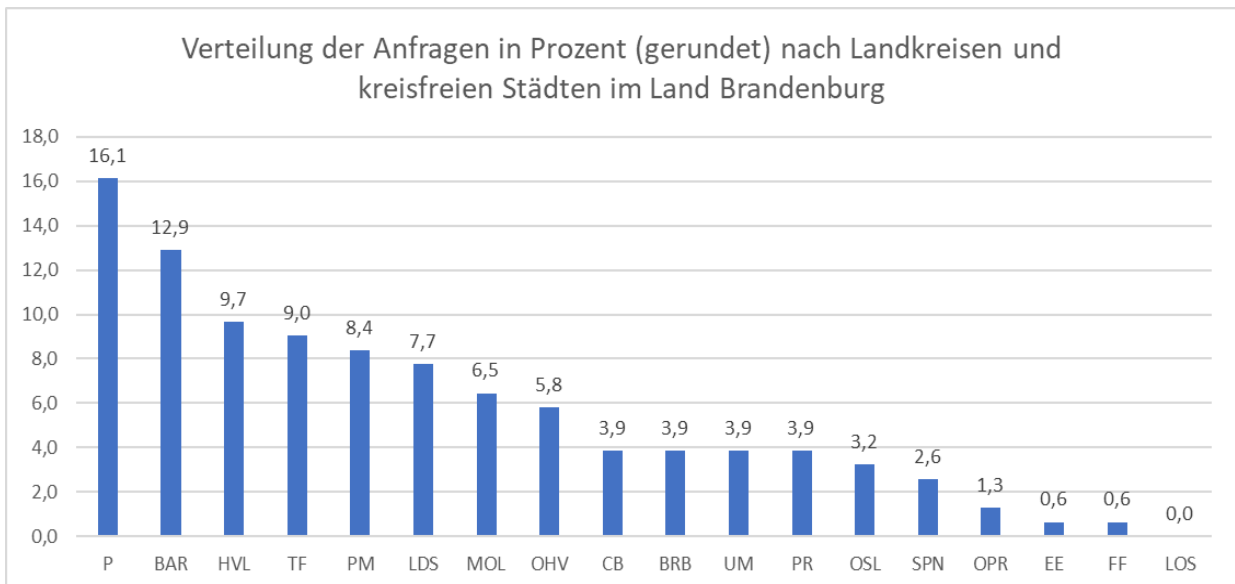
Die Zuordnung nach dem jeweiligen Jugendamt lässt keine Rückschlüsse zu, woher der Ratsuchende selbst kommt. So kann es bei getrenntlebenden Sorgeberechtigten oder nach Fällen mit Zuständigkeitswechsel gemäß § 86 (6) SGB VIII (oder „schwebenden Zuständigkeitswechseln) durchaus sein, dass der Ratsuchende in einem anderen Landkreis oder gar Bundesland lebt (z. B. Berliner Pflegestelle, aber Brandenburger Jugendamt).

Bei der Verteilung nach Landkreisen und kreisfreien Städten ist weiterhin zu beachten, dass sowohl die Zahl der Einwohner als auch dabei der Anteil der jungen Menschen bzw. auch die Zahl der Hilfeempfänger zwischen Landkreisen und kreisfreien Städten teilweise erheblich divergiert.

Als besondere Herausforderung zeigte sich im Jahr 2023 zunehmend die personelle Situation in Jugendämtern mehrerer Landkreise, in denen zum Teil einige Stellen im Allgemeinen Sozialen Dienst aus verschiedenen Gründen und über einen längeren Zeitraum unbesetzt waren. Der Fachkräftemangel hat nach Beobachtung von BOJE inzwischen im Land Brandenburg auch die Jugendämter erreicht.

Auch Leitungsstellen wie Teamleitung, Leitung Allgemeiner Sozialer Dienst oder auch Amtsleitung waren oder sind teilweise nicht besetzt. Aus der Beobachtung von BOJE e.V. im Jahr 2023 hat dies unmittelbare Auswirkungen auf die Arbeitsfähigkeit, die Arbeitszufriedenheit, die Kontinuität in der Personalausstattung und somit auch in der Qualität und Außenwahrnehmung erbrachter Dienstleistungen.





**Grafik 14: Verteilung der Beratungen nach Landkreisen und kreisfreien Städten – Stand 31.12.2023 (Prozentzahlen gerundet)**



Grafik 15: Begleitung von präsenten Gesprächen – Stand 31.12.2023

Zusätzlich zu den insgesamt 63 Gesprächen in Jugendämtern, die BOJE e.V. im Jahr 2023 in Präsenz begleitet hat, kommen weitere 9 Gespräche in Einrichtungen, die teilweise als Klärungsgespräch bzw. Kennenlerngespräch einem Gespräch mit dem Jugendamt vorangestellt waren, zum Teil waren dies aber auch Hilfeplangespräche, die vor Ort geführt wurden. Darüber hinaus erfolgten 24 Hausbesuche sowie 10 persönliche Gespräche im Büro von BOJE e.V.

### **3. Mitwirkung, Beteiligung und Wunsch und Wahlrecht im Hilfeplanverfahren**

Das SGB VIII (KJHG) bestimmt für alle Hilfen nach diesem Gesetzbuch als zentrales Element die Mitwirkung und Beteiligung aller Akteure. Darüber hinaus ist das Wunsch- und Wahlrecht der Betroffenen ein grundlegender Rechtsanspruch bei der Inanspruchnahme und Ausgestaltung von Hilfen.

Der Grundgedanke zielt darauf, dass die rechtliche Vertretung (in Verfassungsrang) den Eltern bzw. Sorgeberechtigten obliegt und jeder an allen Maßnahmen und Schritten zu beteiligen ist, von denen er selbst als Kind, Jugendlicher oder junger Erwachsener bzw. als Sorgerechtsinhaber betroffen ist. Hierbei geht es zum einen um das rechtliche Selbstverständnis, zum anderen aber um das Wissen, dass das Gelingen einer Hilfe bzw. Maßnahme im Wesentlichen von der Beteiligung der Betroffenen und der Passgenauigkeit abhängen. Eine „erzwungene“ oder „aufgesetzte“ Hilfe oder Leistung, die den Interessen und eigenen Befindlichkeiten der Betroffenen zuwiderlaufen oder deren Sinnhaftigkeit von diesen nicht verstanden werden, sind im Regelfall nicht oder nur bedingt wirksam.

Mit der Reform des SGB VIII im Jahr 2021 durch das KJSG sind die Beteiligungs- und Mitwirkungsrechte noch einmal gestärkt worden.

In besonderem Maße gilt dies auch für alle Hilfen, für die eine Hilfeplanung gemäß § 36 SGB VIII vorgeschrieben ist (§§ 19 f., 27 ff., § 41 f.).

Gerade in den Hilfen zur Erziehung (HzE - § 27 ff. SGB VIII) sowie den Hilfen für Junge Volljährige (§ 41 f. SGB VIII) ist das Zusammenwirken aller Beteiligten und die Steuerung im Fallverlauf in herausgehobener Weise zu beachten.

Daher kommt der gesamten Hilfeplanung ein so hoher Stellenwert im Rahmen der Hilfestellung zu.

Auch im Jahr 2023 führten unterschiedliche Umstände und Hintergründe zu Einschränkungen der Anforderungen und Möglichkeiten von Hilfeplanprozessen gemäß § 36 SGB VIII im Rahmen von Hilfen zur Erziehung bzw. dazu, fachliche Standards nicht oder nicht im gebotenen Maße zu beachten.

Konkret lassen sich folgende Problemfelder immer wieder erkennen:

- Hilfeplanung, die nicht im Zusammenwirken aller Beteiligten erfolgt, sondern nur ausgewählte Personen beteiligt.
- Hilfeplanung, an der der junge Mensch nicht beteiligt wird oder nur in einzelnen Teilen des/ der Gespräche(s) teilnehmen kann bzw. darf.
- Hilfeplanung, bei der Ergebnisse im Vorfeld bereits beschlossen sind und den Beteiligten nur übermittelt werden, um formal ihre Zustimmung bzw. Unterschrift zu erhalten.
- Hilfeplanung, die offenbar für die Beteiligten unterschiedliche Relevanz und Wertigkeit hat oder bei der Gesprächsergebnisse im Nachgang unterschiedlich interpretiert werden.
- Fehlende Hilfeplanung
- Fehlende Hilfeplanprotokolle bzw. fehlende schriftliche Dokumente (z.B. Trägerberichte)

Nach wie vor beobachtet BOJE e.V., dass mit dem Argument gegenüber dem Hilfesuchenden, er wirke zu wenig mit, durch das Jugendamt Hilfen abgelehnt, eingestellt oder nicht im notwendigen und geeigneten Umfang geleistet werden. Hierbei wurde jedoch Mitwirkung als „unkritisches“ Akzeptieren jugendamtlichen Handels verstanden. Bei der Hilfeplanung war in manchen Fällen zu beobachten, dass SozialarbeiterInnen bereits eine bestimmte Hilfeform oder einen konkreten Träger von Hilfen favorisieren und alternative Vorschläge ablehnten, ohne ergebnisoffen zu prüfen, welche Vorteile Alternativen haben könnten bzw. weshalb die Betroffenen diese bevorzugen würden (Wunsch- und Wahlrecht). Wenn daraufhin die konkret vom Jugendamt ausgewählte Hilfe(-form oder- art) von Beteiligten abgelehnt wurde, kam es teilweise auch hier zur Interpretation der „fehlenden Mitwirkung“ durch die Beteiligten.

BOJE e.V. wurden auch einzelne Fälle bekannt, in denen lange Zeit keine Hilfeplanung erfolgt war und daher nun sehr kurzfristig Termine angesetzt wurden, die die Beteiligten so nicht realisieren konnten. Auch dort kam es zu dem Vorwurf der fehlenden Mitwirkung, wenn Betroffene Termine absagten.

Recht häufig berichteten Betroffene gegenüber BOJE e.V., dass auch bei Hilfestellung über längere Zeiträume (z. T. viele Jahre) ihnen keine oder nur einzelne Protokolle der Hilfeplangespräche („Hilfeplan“) vorlägen. Das Jugendamt habe ihnen keine bzw. nur einzelne übersandt. Gleichzeitig sei aber auf Hilfepläne der Vergangenheit verwiesen worden, obwohl den Beteiligten diese nicht vorgelegen hätten.

Im Jahr 2023 hat BOJE e.V. mehrfach auch direkt von Mitarbeitenden in Jugendämtern gehört, aufgrund der hohen Arbeitsbelastung oder des Mitarbeitermangels erstellen sie aktuell keine Hilfeplanprotokolle.

Oft entspreche das auch selbst nicht den fachlichen Ansprüchen der Mitarbeitenden, sei aber als Notstrategie „alternativlos“, da Kinderschutzmeldungen bzw. akute Kinderschutzfälle die zeitlichen Ressourcen binde.

Aus Sicht von BOJE e.V. erscheint dies ausgesprochen problematisch, da die Hilfeplanung ein zentrales Steuerungselement darstellt, die Nachvollziehbarkeit und Transparenz jedoch für die Beteiligten nicht mehr gegeben ist, wenn kein einheitliches und von allen akzeptiertes Protokoll des Gespräches vorliegt.

Auch kommt es immer wieder vor, dass Hilfepläne bereits vorgeschrieben zum Hilfeplangespräch vorgelegt werden und dort zu unterschreiben seien. So können wesentliche Aspekte, Anmerkungen, Hinweise etc. von Beteiligten nicht mehr schriftlich festgehalten werden.

Grundsätzlich zeigen sich auch neben der Hilfeplanung immer wieder Defizite im Verständnis der Bedeutung und Umsetzung von Beteiligung. So werden notwendige Informationen nicht allen Beteiligten zugänglich gemacht, Absprachen zwischen einzelnen Personen im Verfahren „hinter dem Rücken“ (Zitat) der Betroffenen getätigt oder Beteiligung als ausschließlich im Hilfeplangespräch erforderlich betrachtet.

Notwendige Informationen z. B. zum Verfahren, zu Beteiligungsrechten, zum Wunsch- und Wahlrecht, oder auch zur Kostenheranziehung erfolgen vor Hilfebeginn nicht in jedem Fall. Dies führt in einigen Fällen dazu, dass Betroffene sich im Verfahrensverlauf „überrumpelt“, „vor vollendete Tatsachen gestellt“ oder hilflos gegenüber dem Jugendamt sehen. Die Verpflichtung,

zu beraten und auch über mögliche Folgen hinzuweisen, wird recht unterschiedlich ernst genommen.

Insgesamt scheint im Jahr 2023 der Ansatz des SGB VIII, durch frühzeitige Beratung und Begleitung frühzeitig und präventiv und möglichst niederschwellig und passgenau Hilfe und Unterstützung zu gewähren, oftmals in den Hintergrund zu treten.

Betroffenen ist nicht immer ersichtlich, wann und mit welchem Zweck das Jugendamt mit „Dritten“ kommuniziert, oder auch wie sog. Teamentscheidungen zustande gekommen sind, wer daran beteiligt war und welche Informationen dort zu der angegebenen Entscheidung geführt haben. BOJE e.V. wurden auch im Jahr 2023 wieder mehrere Fälle bekannt, in denen zuständige MitarbeiterInnen recht offensichtlich hinter einer „Entscheidung im Team“ ihre eigene Fallverantwortung bzw. ihnen obliegende Fallsteuerung zurückstellen.

Besonders häufig kam es zu Konflikten im Rahmen von Hilfeplanprozessen für junge Volljährige.

In einem Fall beklagte eine junge Frau, die sich bereits im Jahr 2022 an BOJE e.V. gewandt hatte, dass es erneut auch im Jahr 2023 wieder keinen Kontakt zum Jugendamt gegeben hätte, obwohl die Vereinbarung Ende 2022 lautete, dass das Jugendamt im engen Kontakt mit der jungen Frau, der Einrichtung und dem Sozialamt den Übergang zwischen Jugendhilfe und Eingliederungshilfe für Erwachsene nun endlich zügig kläre und in die Wege leite. Sie war auf die Kooperation zwischen Jugendamt und Sozialamt angewiesen.

Hintergründe und Umstände der Konfliktlagen:

Im Jahr 2023 verstärkte sich das Bild noch mehr gegenüber dem Vorjahr, dass der „Fachkräftemangel“ in den Jugendämtern sich immer spürbarer auf die Qualität und Kontinuität in der Fallarbeit auswirkt. Bei BOJE e.V. gingen immer mehr Hinweise ein, die darauf schließen ließen, dass im Jahr 2023 in keinem Landkreis bzw. kreisfreien Stadt das gesamte Jahr über alle Sozialarbeiterstellen im Allgemeinen Sozialen Dienst durchgängig besetzt waren und es keine Vakanz gegeben hätte. In manchen Jugendämtern waren Stellen über längere Zeiträume vakant.

Der Fachkräftemangel und die recht hohe Fluktuation in vielen Jugendämtern sorgt u. a. auch dafür, dass der Anteil an BerufseinsteigerInnen im Team sehr hoch ist. Dadurch kommen z. T. auf wenige „erfahrene“ Kräfte viele „NeueinsteigerInnen“. Durch den allgemeinen Arbeitsdruck und die laufenden personellen Veränderungen ist oft eine gründliche Einarbeitung und Unterstützung nicht gewährleistet. In manchen Fällen führt dies dazu, dass junge Fachkräfte schon nach kurzer Zeit wieder aufgeben und ihre Arbeitsstelle verlassen. Viele Ratsuchende beschreiben einen häufigen Wechsel der AnsprechpartnerInnen oder wiederkehrende Unklarheiten, wer aktuell gerade zuständig sei.

Fachkräfte in den Jugendämtern berichteten insbesondere im Bereich der ambulanten Hilfeformen von fehlenden Kapazitäten bei den örtlich verfügbaren Freien Trägern. Hinzu komme der eigene Zeitdruck, unter welchem eine lange und intensive Suche nach Alternativangeboten, aber auch Beratungsgespräche kaum umsetzbar waren. Als besonderes Spannungsfeld zeigte sich erneut der Bedarf an „EinzelfallhelferInnen“ im Rahmen von Hilfe nach § 35 a SGB VIII. Hier kam es zum einen zu unterschiedlichen Bewertungen über die Notwendigkeit und Geeignetheit der Hilfeform zwischen (meist) Eltern und Jugendämtern. Zum

anderen fehlte es gerade in den Randgebieten Brandenburgs schlicht an Fachpersonal, so dass die Hilfe trotz Gewährung nicht oder nur mit erheblichem, zeitlichem Verzug umgesetzt werden konnte.

In einem Fall, in dem BOJE e.V. die Familie im bereits im Jahr 2022 unterstützt hatte, dass dem autistischen Sohn eine „Schulbegleitung“ gewährt wird, konnte auch bis ins 3. Quartal 2023 die gewährte Hilfe nicht umgesetzt werden, weil auch nach mehr als 15 Monaten keine Fachkraft zur Verfügung stand.

Im Jahr 2023 wurde gegenüber BOJE e.V. mehrfach von Jugendämtern betont, dass die Hilfeplanung, die Hilfestellung, die Hilfebeschaffung und auch die Fortschreibung und kontinuierliche Begleitung von Hilfen durch den Allgemeinen Sozialen Dienst nicht erfolgen könne, da das Jugendamt „priorisieren“ müsse. (Zitat: „Wir müssen täglich neu unsere Aufgaben priorisieren.“) So könne nur noch akute Kindeswohlgefährdung bearbeitet werden. In einem Fall hatte sogar ein Jugendamt auf seiner Internetseite darauf hingewiesen, aktuell ausschließlich Fälle von Kindeswohlgefährdung bzw. von Kinderschutz zu bearbeiten.

BOJE e.V. hat auch im Jahr 2023 in einigen Fällen die konkrete Gefahr gesehen, dass nicht gewährte Hilfen oder fehlende Fallsteuerung erst zu Kindeswohlgefährdungen führten.

Die sog. „Priorisierung“ in den Jugendämtern scheint BOJE e.V. ein Phänomen zu sein, dass im Jahr 2022 begann, aber auch weiterhin fortbesteht. Dies gilt es weiterhin genau zu beobachten, da damit individuelle Rechtsansprüche nicht beachtet und erfüllt werden.

#### **4. Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Jugendamt**

Häufige Auslöser für Ratsuchende, sich an BOJE e.V. zu wenden, lassen sich unter dem Begriff „Schwierigkeiten bzgl. Kommunikation“ (siehe Graphik 7) zusammenfassen. Dieses Kapitel widmet sich konkreter den unterschiedlichen Konfliktlagen, die hinter dem Begriff der „Kommunikation“ im Kontext ombudschafftlicher Arbeit stehen.

Ratsuchende schilderten bei Kontaktaufnahme zu BOJE e.V. unter anderem folgende Probleme:

- keinen konkreten Ansprechpartner zu haben
- fehlende Klarheit in der Zuständigkeit
- fehlende Beratungsangebote in Form von Einzelgesprächen
- häufiger Wechsel des\*r zuständigen SozialarbeiterIn
- fehlende Rückmeldung auf gesendete Emails
- keine telefonische Erreichbarkeit, kein Anrufbeantworter, keine Rückrufe
- das Gefühl, nicht „ernst genommen“ zu werden
- das Gefühl, nicht „gehört“ zu werden
- Unklarheit über Abläufe und Entscheidungsprozesse

BOJE e.V. beobachtete, dass sich Konflikte dieser Art fast immer nur in einem persönlichen, moderierten Gespräch auflösen lassen. Diese „Konfliktklärungsgespräche“ sollten ohne Zeitdruck und mit größtmöglicher Offenheit stattfinden. Oft wirkte es schon deeskalierend und vertrauensbildend, wenn Bürger Zeit erhalten, um ganz frei und jenseits eines

Hilfeplangesprächs, berichten zu können, was sie belastet oder umtreibt bzw. wie sie selbst ihre Situation und die ihrer Familie erleben. BOJE e.V. versucht, durch die Moderation solcher Gespräche das gegenseitige Verständnis zwischen Bürger und jugendamtlichen Handeln zu fördern. BOJE e.V. achtet in diesen Gesprächen auf eine respektvolle Gesprächskultur, zu der ausreden lassen, jedem Raum geben etc. gehören.

BOJE e.V. wurde im Jahr 2023 zunehmend von Ratsuchenden mitgeteilt, dass das für sie zuständige Jugendamt über längere Zeiträume überhaupt nicht erreichbar gewesen sei. Auch BOJE e.V. selbst musste feststellen, dass Jugendämter bzw. die Landkreise oder kreisfreien Städte auf ihren Internet-Seiten zunehmend keinerlei Kontaktdaten von Mitarbeitenden mehr veröffentlichen. So sind weder Namen noch Zuständigkeiten oder Durchwahlnummern oder personalisierte E-Mail-Adressen veröffentlicht. Es gibt nur die Angabe einer zentralen Sekretariats-Telefonnummer und einer zentralen E-Mail-Adresse. Damit wird die Kontaktaufnahme zum Jugendamt und dem direkten Ansprechpartner teilweise erheblich erschwert oder unmöglich gemacht. Viele Betroffene scheuen sich, ihr Anliegen einer „Service-Stelle“ zu erklären, nur um den richtigen Ansprechpartner zu erfahren. Dies gilt ebenso für die zentrale E-Mail-Adresse, an die viele Ratsuchende ungern oder gar nicht schriftlich ihr Anliegen, ihre Sorgen oder Probleme mitteilen möchten. Zumal den Betroffenen in der Regel auch nicht bekannt ist, wer wann und wie Einsicht oder Kenntnis erhält oder erhalten könnte über sein Anliegen. Gerade im ländlichen Raum mit einer geringen Bevölkerungsdichte besteht die Gefahr, dass Daten an Mitarbeitende gelangen können, die die Person oder Familie kennt. Darüber hinaus beobachtet BOJE e.V. sehr kritisch die Entwicklung, dass Jugendämter nicht mehr frei zugänglich sind für Bürger. Auch „offene Sprechzeiten“, in denen Ratsuchende ohne Termin („spontan“) sich an das Jugendamt wenden könnten, werden offensichtlich immer weniger angeboten. Gerade auch für Heranwachsende stellt dies eine enorme Hürde dar. Aus Sicht von BOJE e.V. bleibt kritisch zu begleiten, wie in diesem Bereich die weitere Entwicklung erfolgen wird und ob dies Auswirkungen auf die Zahl von Kindeswohlgefährdungen, auf die niederschweligen Hilfeestiege oder auf die Fallverläufe haben wird.

Im Sinne eines einfachen, barrierefreien oder zumindest barrierearmen und bürgerfreundlichen Zugang zu den Leistungen des SGB VIII wird diese Entwicklung von BOJE e.V. mit Sorge gesehen.

## **5. Grenzen der Beratung und Unterstützung – Ablehnungsgründe**

BOJE e.V. steht jedem Ratsuchenden in allen Fragen rund um die Kinder- und Jugendhilfe sowie damit zusammenhängenden Rechtsgebieten zur Verfügung. Die Beratung und Unterstützung erfährt dort ihre Grenzen, wo ganz offensichtlich andere Mittel, Wege und Unterstützungsmöglichkeiten gefragt oder auch gefordert sind. Auch bei bereits bei Gerichten anhängigen Verfahren muss gemeinsam mit den Betroffenen abgewogen werden, ob für die Beschreitung des Rechtsweges BOJE e.V. hilfreich sein kann. Selbstverständlich kann BOJE e.V. parallel zu einem gerichtlichen Verfahren die Betroffenen beraten und begleiten und so ggf. auch dazu beitragen, Gesprächsebenen wieder zu schaffen und so letztlich sogar zur Einstellung eines Verfahrens beitragen.

Bei akuten Kinderschutzverfahren nach § 8a SGB VIII kann BOJE e.V. unterstützen, indem eine Prüfung des aktuellen Verfahrens erfolgt und ggf. Schritte und Maßnahmen den Betroffenen noch einmal erläutert oder notwendige Gespräche mit dem Jugendamt begleitet werden. Das Kindeswohl steht in derartigen Verfahren für BOJE e.V. immer an erster Stelle, so dass zwar Beratung, Begleitung und Unterstützung gewährt werden kann, jedoch bei aus Sicht von BOJE e.V. korrekten und notwendigen Verfahren hier keine Abänderung des laufenden Hilfeprozesses oder -verfahrens angestrebt wird.

BOJE e.V. lehnt Beratung und Unterstützung grundsätzlich ab in Fällen, in denen es dem Ratsuchenden ganz offensichtlich nicht um die Lösung eines Konfliktes, sondern vorrangig um eine persönliche Auseinandersetzung mit einer einzelnen Person oder einer Behörde geht, bei der nicht die ombudtschaftliche Beratung, sondern die „Vernichtung“, das Anprangern, das Verächtlichmachen und der eigene „Krieg“ mit der Person oder Behörde im Fokus stehen.

Grenzen sind auch der Beratung und ombudtschaftlichen Begleitung in Fällen der Hochstrittigkeit zwischen Elternteilen gesetzt. Hier geht es bei Konflikten mit dem Jugendamt meist eher um eine „Stellvertreterauseinandersetzung“, der eigentlich dem anderen Elternteil gilt und der durch seine Vehemenz, Aggressivität und „Unerbittlichkeit“ das gesamte System von Beratung und Unterstützung aus dem SGB VIII in eine destruktive Rolle mit erheblichen Tendenzen zur Parteilichkeit versetzt. BOJE e.V. kann zwar und ist grundsätzlich auch in derartigen Fällen bereit, bei Bedarf und Sinnhaftigkeit zwischen Betroffenen und dem Amt zu vermitteln; wenn die Ombudsstelle jedoch einzig dazu dienen soll, „sein Recht durchzusetzen, was alle Gerichte verweigert haben“, so muss BOJE e.V. hier auch deutlich die Grenzen der ombudtschaftlichen Beratung und Vermittlung aufzeigen.

BOJE e.V. musste im Jahr 2023 vermehrt Fälle wahrnehmen, in denen hochkonfliktvolle Eltern im Jugendamt kein Gehör mehr gefunden haben und Beratung und Vermittlung durch das Jugendamt abgelehnt wurde. Grundsätzlich sind aus Sicht von BOJE e.V. Umgangs- oder Sorgerechtsverfahren, die bereits beim Familiengericht anhängig sind, oftmals nicht (mehr) ombudtschaftlich zu begleiten. Sollte sich aber in derartigen Fällen zeigen, dass die Fachkraft im Jugendamt Gespräche nur mit einem Elternteil ablehnt, bemüht sich BOJE e.V., zumindest eine Kommunikationsgrundlage zu schaffen.

Grenzen der ombudtschaftlichen Beratung und Begleitung sind BOJE e.V. auch dort gesetzt, wo Jugendämter sich dieser vollständig verweigern.

Leider hat hier bisher die Gesetzesreform mit der Einführung des § 9a SGB VIII (Rechtsanspruch auf Ombudschaft) noch keine erkennbaren Veränderungen bewirkt. BOJE e.V. hofft, dass das in Arbeit befindliche Landesgesetz („BbgKJG“) künftig die Jugendämter eindeutig verpflichtet, das Gespräch zuzulassen und aktiv an einer Klärung und Konfliktbeilegung mitzuwirken (§ 45 BbgKJG).

## **6. Öffentlichkeitsarbeit - Fortbildungen - Netzwerkarbeit**

### **6.1 Öffentlichkeitsarbeit**

Die Flyer von BOJE waren auch im Jahr 2023 ein wichtiger Teil der Öffentlichkeitsarbeit. In den meisten präsenten Gesprächen konnten Flyer sowohl den Jugendämtern als auch den sonstigen Beteiligten übergeben werden. Häufig nahmen Jugendämter eine größere Stückzahl

sowohl für die Teams des Allgemeinen Sozialen Dienstes als auch für die Auslage im Publikumsbereich entgegen. Häufig erhielt BOJE die Rückmeldung, über den Flyer von der Beratungs- und Ombudsstelle erfahren zu haben.

Daneben stellt der Internetauftritt einen wichtigen Baustein der Öffentlichkeitsarbeit dar.

## **6.2 Fortbildungen**

Leider konnte BOJE e.V. im Jahr 2023 wegen fehlender personeller, zeitlicher und finanzieller Ressourcen nicht erneut einen Fachtag durchführen, obwohl das Interesse und die Nachfrage mehrfach an BOJE e.V. herangetragen wurde.

BOJE e.V. war eng in die Planung, Vorbereitung und Durchführung des 3. FASD-Fachtages unter dem Thema „FASD und Pubertät“ in Cottbus im Zusammenwirken mit dem Carl-Thiem-Klinikum Cottbus (SPZ Cottbus) und der BTU Cottbus-Senftenberg eingebunden. BOJE e.V. konnte hier mit einer anonymisierten Falldarstellung Aufgaben, Anliegen und Verfahrensweisen der Ombudschaft deutlich machen.

Im September 2023 bot BOJE e.V. mit Prof. Claus Richter in der Fachhochschule eine Fortbildung zum Thema „Hilfe für junge Volljährige nach § 41 SGB VIII - und weitere Neuerungen nach dem KJSG“ an.

An der Fachtagung „MitWirkung“ im Rahmen der JFMK in der Stiftung Großes Waisenhaus Potsdam im November 2023 wirkte BOJE e.V. gemeinsam mit dem Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) durch die Gestaltung und Durchführung eines Workshops (in zweifachem Durchlauf) mit.

## **6.3 Netzwerkarbeit**

BOJE engagierte sich auch im Jahr 2023 im Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO). Die MitarbeiterInnen nahmen an drei Netzwerktreffen und verschiedenen Fortbildungsveranstaltungen des BNO teil. Darüber hinaus engagierte sich BOJE e.V. in einigen Arbeitsgruppen (AGs) innerhalb des Bundesnetzwerkes.

Seit Januar 2021 ist BOJE als Verein eingetragenes Mitglied im BNO und beachtet und erfüllt die vom bundesweiten Netzwerk für Ombudschaft festgelegten Qualitätskriterien für ombudschaftliches Arbeiten im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe (gemäß SGB VIII). Auch die Homepage des Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) ist hilfreich, sind doch hier alle Ombudsstellen bundesweit zu finden.

Die Weiterentwicklung der bundeseinheitlichen Statistik des BNO war ein weiteres Themenfeld. Im September 2023 hat sich darüber hinaus innerhalb des Bundesnetzwerkes eine Regionalgruppe für die östlichen Bundesländer gebildet, die einen engeren Austausch und gegenseitige Beratung und Unterstützung ermöglichen kann.

Ein persönlicher Austausch mit der Kinder- und Jugendbeauftragten des Landes Brandenburg, Frau Katrin Krümrey erfolgte im April 2023.

Mit dem „Kompetenzzentrum Kinder- und Jugendbeteiligung Brandenburg – KIJUBB“ fanden in 2023 zwei Fachgespräche statt.



Mit der Landesbehindertenbeauftragten kam es zu einem Fachgespräch im Mai 2023, um gerade die Themen der Eingliederungshilfe und des jugendamtlichen Handelns im Zusammenhang mit behinderten Eltern gemeinsam zu beleuchten.

Auch im Jahr 2023 gab es Kontakte zwischen BOJE e.V. und dem Kinder- und Jugendhilfe Landesrat (KJLR).

BOJE e.V. nahm an den Sitzungen des Landes-Kinder- und Jugendausschusses LKJA als Gast teil.

BOJE e.V. brachte sich frühzeitig im Rahmen des Beteiligungsverfahrens an der Entwicklung des Entwurfes zum Brandenburger Kinder- und Jugendgesetz (BbgKJG) ein und versuchte gemeinsam mit dem BNO, dort die fachlichen Standards der Ombudschaft und die langjährigen Erfahrungen sowohl von BOJE e.V. als auch des BNO zur Geltung zu bringen.

Mit dem Landesverband der „SHIA e.V. – Selbsthilfegruppen der Alleinerziehenden – Landesverband Brandenburg“ besteht eine langjährige Kooperationsvereinbarung, in deren Rahmen auch in 2023 mehrfach fachlicher Austausch erfolgte.

BOJE e.V. besuchte erneut Teams des Allgemeinen Sozialen Dienstes in Jugendämtern, um die Ombudschaft und BOJE e.V. dort vorzustellen.

Es etablierte sich ein regelmäßiger Fachaustausch mit dem Fachgebiet Rechtswissenschaften im Studiengang Soziale Arbeit der Fachhochschule Potsdam.

Darüber hinaus besuchte BOJE im Jahr 2023 zwei Schulklassen im Ausbildungsgang zum/r „staatlich anerkannten Erzieher/in“ am OSZ in Neuruppin.

Mit dem Sozialpädagogischen Fortbildungswerk Berlin-Brandenburg (SFBB) wurden erste Ideen für Fortbildungsangebote zum Thema Ombudschaft entwickelt. Eine Veranstaltung in 2024 ist in Planung.

Die Fachkräfte von BOJE e.V. nahmen in 2023 an einigen Fortbildungen teil.

Ein Mitarbeitender von BOJE engagierte sich in der Regionalgruppe Brandenburg der Internationalen Gesellschaft für Erzieherische Hilfen (IGfH).

BOJE e.V. bemühte sich sehr frühzeitig, mit der seit 01.01.2023 bestehenden „Beschwerde- und Ombudsstelle für Kinder und Jugendliche in stationären und teilstationären Hilfen zur Erziehung – BeOBe“ des SPI in eine gute Kooperationsbeziehung zu gehen. So erfolgte im Januar 2023 die Kontaktaufnahme zum SPI durch BOJE e.V. Ein erstes persönliches Treffen erfolgte im März 2023 in Cottbus in den Räumen des SPI.

## **7. Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung**

Durch zwei hauptamtliche MitarbeiterInnen mit einem Stellenanteil von insgesamt 1,4 VZÄ konnte auch im Jahr 2023 bei BOJE e.V. eine Verlässlichkeit und Kontinuität der Arbeit gewährleistet werden.

Ein bereits im Jahr 2022 geplanter professionell begleiteter Organisationsentwicklungsprozess konnte auch im Jahr 2023 nicht aufgenommen werden, da BOJE die Kosten aus Eigenmitteln nicht aufbringen konnte. Ein weiterer Grund war jedoch, dass die durch das MBJS zu erwartenden Rahmenbedingungen für das gesamte Jahr 2024 nicht klar waren.

Es erfolgten mit Begleitung des BNO im November und Dezember zwei Beratungen zur konzeptionellen Weiterentwicklung von BOJE e.V.

Durch die vollständige Erfassung aller Fälle im Jahr 2023 mit dem Statistikprogramm des Bundesnetzwerk Ombudschaft (BNO) und einer verbesserten Auswertung lassen sich Angaben über die Fälle, deren Anliegen, Hintergründe etc. und besondere Beobachtungen oder „Stolpersteine“ in der Gewährung von Jugendhilfe machen.

## **8. Weiterentwicklung und Perspektiven für das Jahr 2024**

BOJE e.V. möchte den qualitativen Austausch mit Jugendämtern ausweiten, um Beobachtungen über konfliktfördernde Faktoren wie Haltungen und Vorgehensweisen als solche zu erkennen und zu benennen und konfliktlösende Maßnahmen sowie konfliktärmere Verfahrensweisen zu verbreiten.

BOJE strebt auch weiterhin eine enge Kooperation mit der neuen Beschwerde- und Ombudsstelle für Kinder- und Jugendliche in stationären und teilstationären Hilfen des Trägers SPI an.

Die Zusammenarbeit mit dem Kinder- und Jugend Landesrat (KJLR) wird weiter intensiviert.

BOJE wird sich auch im Jahr 2024 an der Gestaltung des künftigen BbgKJG“ (Kinder- und Jugendgesetz) im Land Brandenburg beteiligen und sein Wissen und seine Erfahrungen aus der Kinder- und Jugendhilfe einbringen

BOJE wird sich auch im Jahr 2024 dafür einsetzen, dass im Land Brandenburg jedem Ratsuchenden ein ausreichendes und zeitnahes Beratungs- und ggf. ombudschäftliches Unterstützungs- und Begleitangebot bereitsteht.

Hierfür muss zum einen die Finanzierung des Rechtsanspruches nach § 9 a SGB VIII langfristig gesichert sein, zum anderen in einem Umfang erfolgen, der die notwendigen Stellen(-anteile) sowie die ausreichende Ausstattung mit Sachmitteln gewährleistet.

## 9. Schlussbemerkung

Anstelle einer Schlussbemerkung soll hier beispielhaft aus einer E-Mail eines Ratsuchenden zitiert werden:

*„Liebe Mitarbeitenden von BOJE e.V.,  
entschuldigen Sie, dass ich mich so lange nicht gemeldet habe. Ich möchte Ihnen erst mal danke sagen für die großartige Unterstützung. Am 15.01.2024 war der letzte Hilfeplan. Es läuft alles sehr gut. ... Die Perspektive wurde auch geändert, so dass X. zurückgeführt wird. ... Danke für alles!“*

Potsdam, März 2024

Marcus Gommert