

**N i e d e r s c h r i f t**  
**über die 68. - öffentliche - Sitzung**  
**des Ausschusses für Soziales, Arbeit, Gesundheit**  
**und Gleichstellung**  
**am 4. September 2025**  
**Hannover, Landtagsgebäude**

Tagesordnung:

Seite:

1. **Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Niedersächsischen Gesetzes über  
Ladenöffnungs- und Verkaufszeiten**  
Gesetzentwurf der Fraktion der AfD - [Drs. 19/7484](#)  
**hier:** Unterrichtung durch die Landesregierung  
*Unterrichtung* ..... 3  
*Aussprache* ..... 4
2. **Unterrichtung durch die Landesregierung - Vorstellung des Berichts der Evaluation  
der niedersächsischen Ombudsstellen durch das Institut für Sozialpädagogische  
Forschung Mainz gGmbH**  
*Unterrichtung* ..... 7  
*Aussprache* ..... 21

**Anwesend:**

Ausschussmitglieder:

1. Abg. Oliver Lottke (SPD), Vorsitzender
2. Abg. Karin Emken (SPD)
3. Abg. Marten Gäde (SPD)
4. Abg. Dr. Dörte Liebetruth (i. V. d. Abg. Andrea Prell) (SPD)
5. Abg. Julia Retzlaff (SPD)
6. Abg. Claudia Schüßler (SPD)
7. Abg. Jan Bauer (CDU) (per Videokonferenztechnik zugeschaltet)
8. Abg. Eike Holsten (CDU) (per Videokonferenztechnik zugeschaltet)
9. Abg. Laura Hopmann (CDU) (per Videokonferenztechnik zugeschaltet)
10. Abg. Thomas Uhlen (CDU) (per Videokonferenztechnik zugeschaltet)
11. Abg. Swantje Schendel (GRÜNE)
12. Abg. Nicolas Mülbrecht Breer (i. V. d. Abg. Eva Viehoff) (GRÜNE)
13. Abg. Delia Klages (AfD)

Vom Gesetzgebungs- und Beratungsdienst:

Oberregierungsrätin Dr. Wetz.

Von der Landtagsverwaltung:

Regierungsrätin Triefenbach.

Niederschrift:

Regierungsdirektor Pohl, Stenografischer Dienst.

**Sitzungsdauer:** 10:15 Uhr bis 11:49 Uhr.

Tagesordnungspunkt 1:

## **Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Niedersächsischen Gesetzes über Ladenöffnungs- und Verkaufszeiten**

Gesetzentwurf der Fraktion der AfD - [Drs. 19/7484](#)

**hier:** Unterrichtung durch die Landesregierung

*erste Beratung: 68. Plenarsitzung am 25.06.2025*

*federführend: AfSAGuG*

*mitberatend: AfRuV*

*zuletzt behandelt: 66. Sitzung am 21.08.2025*

### **Unterrichtung**

RR'in **Knust** (MS): Die in dem Gesetzentwurf der AfD-Fraktion vorgeschlagene Änderung des Niedersächsischen Gesetzes über Ladenöffnungs- und Verkaufszeiten (NLöffVZG) ist aus fachlicher Sicht nicht notwendig und führt letztlich zur Rechtsunsicherheit in der Anwendung dieses Gesetzes.

Kioske sind in der Praxis ein Element zur Deckung örtlich auftretender Bedürfnisse sowie der örtlichen Nahversorgung. Deshalb ist es richtig, dass den Betreibern zu diesem Zweck Möglichkeiten zur Öffnung geboten werden. Diese Möglichkeiten bietet das aktuelle niedersächsische Ladenöffnungsgesetz jedoch bereits.

Der zentrale Begriff des NLöffVZG ist eine „Verkaufsstelle“. § 2 Abs. 1 Satz 2 des Gesetzes stellt klar, dass zu einer Verkaufsstelle neben Ladengeschäften auch Kioske gehören. Die Kioske sind hier nur separat benannt, um zu verdeutlichen, dass es für die Definition der Verkaufsstelle nicht darauf ankommt, ob der Verkaufsvorgang innerhalb der Verkaufsstelle stattfindet oder ob sich - wie bei Kiosken üblich - beim Verkaufsvorgang der Verkäufer innerhalb und der Käufer außerhalb der Verkaufsstelle aufhält.

Ein Kiosk darf, wenn er eine Verkaufsstelle im Sinne des § 2 Abs. 1 NLöffVZG darstellt, bereits nach dem geltenden Gesetz gemäß § 4 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 d) an Sonn- und Feiertagen von 0 bis 24 Uhr öffnen, wenn es sich um eine Verkaufsstelle für den Verkauf von Waren zum sofortigen Verzehr zwecks Deckung örtlich auftretender Bedürfnisse handelt. Ob ein solches Warenangebot vorliegt, ist stets eine Einzelfallbetrachtung und kann nur durch die örtlich zuständige Kommune überprüft werden.

In dem vorliegenden Gesetzentwurf werden in der vorgeschlagenen Ergänzung des § 4 nun weitere unbestimmte Rechtsbegriffe eingeführt, die dem Niedersächsischen Gesetz über Ladenöffnungs- und Verkaufszeiten bisher fremd sind. Demnach sollen auch „Verkaufsstellen des stehenden Gewerbes mit einem begrenzten Warenangebot zur Deckung des kurzfristigen Bedarfs (Kioske)“ an Sonn- und Feiertagen von 0 bis 24 Uhr öffnen dürfen. Mit dem Begriff „begrenztes Warenangebot“ würde eine neue Begrifflichkeit in das Niedersächsische Gesetz über Ladenöff-

nungs- und Verkaufszeiten eingeführt. Da im Gesetzesentwurf nicht dargelegt ist, was mit „begrenzt“ gemeint ist, ist nicht klar, inwieweit sich das Warenangebot von dem in § 2 Abs. 2 NLöffVZG oder des § 4 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 d) NLöffVZG unterscheiden soll, was letztlich zu mehr Rechtsunsicherheit als zu Rechtsklarheit führen würde.

Auch mit dem Begriff „kurzfristig“ würde eine neue Begrifflichkeit in das Niedersächsische Gesetz über Ladenöffnungs- und Verkaufszeiten eingeführt. Im Gesetzesentwurf ist ebenfalls nicht dargelegt, was mit „kurzfristig“ gemeint ist und inwieweit sich der Begriff von dem Merkmal „zwecks Deckung örtlich auftretender Bedürfnisse“ unterscheidet. Ein kurzfristiger Bedarf kann beispielsweise auch hinsichtlich eines waren- und mengenmäßig großen Einkaufs entstehen, wenn sich beispielsweise spontan Besuch ankündigt oder ein Wocheneinkauf vergessen worden ist.

Daneben ist in dem Gesetzesentwurf der Sonn- und Feiertagsschutz nicht ausreichend berücksichtigt worden. Der Sonn- und Feiertagsschutz ist durch das Grundgesetz besonders geschützt. Die Anforderungen an Eingriffe hierin sind durch die Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts hoch. In der Entwurfsbegründung fehlt die Abwägung mit dem Sonn- und Feiertagsschutz jedoch. Rein wirtschaftliche Erwägungen wie der Umstand, dass Sonn- und Feiertage aus der Sicht der Kioskbetreiber die umsatzstärksten Tage seien, sind rechtlich kein ausreichendes Argument.

Durch die Einführung vieler neuer unbestimmter und im Entwurf nicht näher definierter Rechtsbegriffe würde die vorgeschlagene Änderung des Niedersächsischen Gesetzes über Ladenöffnungs- und Verkaufszeiten zu mehr Rechtsunsicherheit führen. Sie ist darüber hinaus nicht erforderlich. Bereits jetzt gibt es eine rechtliche Grundlage für eine Öffnung von Verkaufsstellen für den Verkauf von Waren zum sofortigen Verzehr zwecks Deckung örtlich auftretender Bedürfnisse an Sonn- und Feiertagen von 0 bis 24 Uhr. Darüber hinaus können Verkaufsstellen, die nach ihrer Größe und ihrem Sortiment auf den Verkauf von täglichem Kleinbedarf ausgerichtet sind, an Sonn- und Feiertagen zumindest für die Dauer von täglich drei Stunden öffnen.

### Aussprache

Abg. **Marten Gäde** (SPD): Vielen Dank für die Unterrichtung. Ich habe eine Frage zu dem Begriff „Waren zum sofortigen Verzehr“. In der ursprünglichen Gesetzesbegründung wird angeführt, dass es sich dabei unter anderem um Speiseeis handeln kann. Können Sie bitte definieren bzw. Beispiele dafür nennen, was „Waren zum sofortigen Verzehr“ sind?

Im Übrigen ist deutlich geworden, dass der Gesetzesentwurf der AfD-Fraktion nicht zielführend und überflüssig ist.

RR'in **Knust** (MS): Tatsächlich gibt es im Gesetz keine feste Definition dafür. Das soll eine gewisse Großzügigkeit in der Auslegung vor Ort ermöglichen. Darunter fällt beispielsweise Speiseeis. Darunter kann aber auch eine Pizza fallen, die man kurz in der Mikrowelle erwärmt, oder ein Fischbrötchen, ein Salamibrötchen oder eine Bratwurst im Brötchen - also alles, was aus der Hand gegessen werden kann oder warm gemacht werden muss. Wichtig ist natürlich auch die Abgrenzung: Es darf keine Verkaufsstelle sein, die unter das Niedersächsische Gaststättengesetz fällt.

Abg. **Delia Klages** (AfD): Zunächst einmal vielen Dank für die Unterrichtung. Ich bitte Sie, auch noch darauf einzugehen, inwiefern der Betrieb von Tankstellen oder von Supermärkten in Bahnhöfen und Flughäfen im Gegensatz zu Kiosken einen Vorteil bietet. Es gibt ja auch eine Tankstellenkette, die das Logo von „REWE“ an ihren Tankstellen führt. Ich bitte Sie, das etwas näher zu beleuchten.

RR'in **Knust** (MS): Das sind zwei unterschiedliche Bereiche. Der Verkauf an Reisende speziell im Bereich von Bahnhöfen und Flughäfen ist besonders privilegiert, weil dort zu sehr unbestimmten Zeiten Bedarfe auftreten. Deshalb ist dort grundsätzlich eine Öffnung von 0 bis 24 Uhr vorgesehen. Bei Kiosken gilt im Hinblick auf den Sonn- und Feiertagsschutz die Einschränkung des Warenangebotes auf Waren zum sofortigen Verzehr zur Deckung örtlicher Bedürfnisse, weil dort die weitere Privilegierung, wie sie im Reiseverkehr erforderlich ist, nicht notwendig ist und man immer den Sonn- und Feiertagsschutz mit abwägen muss. Es muss immer abgewogen werden, ob man das vermehrte Aufkommen von Geschäftigkeit ermöglichen darf oder nicht. Im Fall von Bahnhöfen und Flughäfen ist eine etwas weitere Öffnung erforderlich und im Bereich von Kiosken im Hinblick auf das Warenangebot ebenfalls möglich, aber dort nicht mit darüber hinausgehenden Warenangeboten.

Zu Ihrem Hinweis auf die Tankstellenkette, die mit dem „REWE“-Logo an ihren Tankstellen wirbt: Zu einzelnen Ketten kann ich mich hier verständlicherweise nicht äußern, wenn mir solche Sachverhalte nicht bekannt sind. Aber von der Gesetzeslage her dürfen Tankstellen auch an Sonntagen von 0 bis 24 Uhr öffnen, wenn sie „Waren des täglichen Kleinbedarfs“ verkaufen. Dieser Begriff geht etwas über das hinaus, was in Kiosken erlaubt ist, aber beinhaltet immer noch eine Beschränkung des Warenangebotes. Die Tankstellen dürfen kein Warenangebot vergleichbar mit einem großen Einzelhändler anbieten, was Größe, Anzahl, Sortiment und Mengen angeht. Ansonsten dürfen Tankstellen alles zum Verkauf anbieten, was man für das Reisen benötigt. Motoröl, Scheibenwischwasser usw. dürfen in Tankstellen logischerweise auch verkauft werden. Aber für alles, was darüber hinausgeht, ist der Begriff „Waren des täglichen Kleinbedarfs“ als Begrenzung eingeführt worden. Mehr darf in Tankstellen an Sonn- und Feiertagen nicht verkauft werden.

Abg. **Thomas Uhlen** (CDU): Ich möchte an der Abgrenzung des Begriffs „Waren des täglichen Kleinbedarfs“ im Gesetzesvollzug anknüpfen. Sie haben auch die Mengen angesprochen, die im Geschäft verfügbar sind. Den typischen „Tante-Emma-Laden“ gibt es ja nicht mehr, und „Waren des täglichen Kleinbedarfs“ werden regelmäßig auch von Vollsortimentern genutzt - was ich für sehr sinnvoll erachte -, um auch am Sonntag für einen begrenzten Zeitraum zu öffnen. Gibt es auch Möglichkeiten, das Warenangebot über eine Positivliste oder flexible Sortimentsquote einzuschränken? Denn für viele, die ansonsten nicht nur Waren für den täglichen Kleinbedarf verkaufen, ist es schwierig, Rechtssicherheit zu haben. Das führt manchmal zu abstrusen Lösungen, beispielsweise dazu, dass Flatterbänder durch den Laden gezogen werden, um irgendwelche Sortimente abzugrenzen. Wo ist aus Ihrer Hinsicht der Kern der Definition des „täglichen Kleinbedarfs“ im Gesetzesvollzug?

RR'in **Knust** (MS): Tatsächlich ist es schwierig, das abstrakt zu sagen. Das ist immer eine Einzelfallentscheidung, die es aber in der Regel vor Ort durchaus ermöglicht, gute Lösungen zu finden. Kern beim Kleinbedarf ist unter anderem, dass beispielsweise nicht Milch von zehn Anbietern zur Auswahl steht. Dort können also möglicherweise durchaus 40 Milchpackungen angeboten werden, also beispielsweise eine Sorte Milch mit 3,5 % Fettgehalt, eine Sorte laktosefreie Milch

und eine Sorte Milch mit 1,5 % Fettgehalt - mehr dann aber nicht. Es gibt also eine Beschränkung des Sortiments und letzten Endes natürlich auch eine mengenmäßige Begrenzung. Das führt in der Praxis gelegentlich zu den erwähnten Lösungen mit Flatterband, die aber nach unseren Informationen vor Ort durchaus Akzeptanz finden.

Abg. **Delia Klages** (AfD): Sie sind bei der Prüfung des Gesetzentwurfs, wie Sie zu Beginn der Unterrichtung zum Ausdruck gebracht haben, zu dem Ergebnis gekommen, dass er überflüssig ist. Was wäre denn aus Ihrer Sicht an dem Gesetzentwurf zu verändern, damit er nicht überflüssig ist?

Vors. Abg. **Oliver Lottke** (SPD): Es ist ja schön, dass die Landesregierung hier jetzt die Arbeit für die Fraktion der AfD machen muss!

Abg. **Delia Klages** (AfD): Die Landesregierung vertritt ja alle Bürger!

RR'in **Knust** (MS): Tatsächlich ist aus unserer fachlichen Sicht im Bereich der Kioske gar keine Änderung erforderlich.

Vors. Abg. **Oliver Lottke** (SPD): Weitere Wortmeldungen gibt es nicht. Herzlichen Dank für die Unterrichtung.

\*\*\*

Tagesordnungspunkt 2:

**Unterrichtung durch die Landesregierung - Vorstellung des Berichts der Evaluation der niedersächsischen Ombudsstellen durch das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH**

*Die Präsentation ist dieser Niederschrift in Großformat als **Anlage** beigelegt.*

**Unterrichtung**

RefL'in **Harms** (MS): Ich freue mich sehr, Ihnen heute zusammen mit Frau Moos den ersten Evaluationsbericht über die niedersächsischen Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe vorstellen zu dürfen. Der Bundesgesetzgeber hat im Jahr 2021 mit dem Kinder- und Jugendstärkungsgesetz unter anderem die Beteiligungsrechte und -möglichkeiten von Kindern und ihrer Familien gestärkt. Ein Teil davon war die Implementierung des Instruments der Ombudsstellen.

Wer Leistungen nach dem SGB VIII empfängt, soll auch darin unterstützt werden, seine Rechte wahrzunehmen, wenn es nicht so läuft - das war die schlichte Ausgangsidee. Ombudsstellen stehen also jungen Menschen und ihren Familien zur Verfügung, wenn es zu Konflikten im Zusammenhang mit der Bewältigung von Aufgaben nach dem SGB VIII kommt.

Die Pflicht, ein System an Ombudsstellen bereitzuhalten, trifft das jeweilige Bundesland. Der Bundesgesetzgeber hat den Ländern mit § 9 a SGB VIII einen sogenannten Sicherstellungsauftrag aufgegeben. Niedersachsen war damals das erste Bundesland, das diese Vorgaben des Bundes schon im darauffolgenden Jahr umgesetzt hat und landesrechtlich konkretisiert. Heute wird es also darum gehen, ob wir mit unserem Ausführungsgesetz damals erstens in die richtige Richtung gelaufen sind und zweitens, ob - so steht es explizit in § 16 g AG SGB VIII - Anzahl und Ausstattung der geförderten Ombudsstellen bedarfsgerecht im Sinne des Bundesgesetzes sind.

Lassen Sie mich das Ergebnis zu zweitens schon vorwegnehmen: Heute können wir Ihnen lediglich eine Tendenz überbringen. Eine valide Aussage zur Frage der Bedarfsgerechtigkeit werden wir erst in zwei Jahren treffen können.

Warum ist das so? - Bei den Ombudsstellen handelt es sich um ein rechtliches Novum. Es gibt keine Rechtsprechung, es gibt wenig Kommentierungen, und damals im Gesetzgebungsprozess gab es auch keinerlei oder nur sehr wenig Erfahrungen. Bei der Einbringung des Landesgesetzes war damals klar, dass wir nicht nach dem Vorbild von etwas handeln können, sondern dass wir das Rad wirklich neu erfinden müssen. Deshalb sind wir davon ausgegangen, dass man erst nach drei Jahren eine Aussage zur Bedarfsgerechtigkeit treffen können. Denn es braucht ein Jahr, um die Stellen zu implementieren, es braucht ein weiteres Jahr, um sich über die Qualität und Standards einig zu sein, und dann kommt erst das erste Jahr im Echtbetrieb.

Leider kam es in der Anfangsphase nach Inkrafttreten unseres Landesgesetzes und der darin verankerten Frist aus unterschiedlichen Gründen zu Verzögerungen. Wir können hier und heute also erst einmal einen Überblick über das erste Jahr geben. Ob eine bedarfsgerechte Ausstattung vorliegt, ist, wie erläutert, dann nach drei Jahren valide zu beantworten. Wir betrachten diese

Unterrichtung also mit Blick auf den gesetzlichen Auftrag erst mal als Zwischenbericht. Ihr Einverständnis vorausgesetzt, werden wir im Sommer 2027 den Schlussbericht vorstellen, der dann auch eine Aussage zur Bedarfsgerechtigkeit treffen wird.

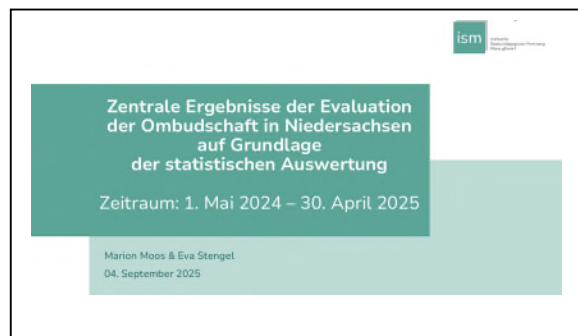
Ich möchte auch gerne auf die Frage eingehen, ob wir in Niedersachsen den richtigen Weg eingeschlagen haben. Niedersachsen hat sich in seinem Ausführungsgesetz für ein sogenanntes Vier-zu-eins-Prinzip entschieden. Orientiert an den Bezirken der Arbeitsgemeinschaft der Jugendämter gibt es vier regionale Ombudsstellen vor Ort, die die tatsächliche Beratungsarbeit übernehmen. Daneben ist eine überregionale Ombudsstelle etabliert worden, die für die Einhaltung der Qualitätsstandards eintritt, die Beratung in kritischen Einzelfällen übernimmt und dem landesweiten Erfahrungsaustausch dient. Alle fünf Ombudsstellen sind in unterschiedlicher Trägerschaft.

Voraussetzung für die Vollförderung des Landes war zuvorderst der Beleg ihrer Unabhängigkeit. Diese Unabhängigkeit ist absolute Gelingensvoraussetzung für das ganze System. Warum ist es so? - Wenn eine hilfeschende Person, die zum Beispiel im Konflikt mit dem Jugendamt steht, den Eindruck gewinnen muss, dass die Ombudsstelle nur der verlängerte Arm des Jugendamtes ist, dann verpufft jede Beratung als interessensgeleitet und kann sie nicht befriedend wirken. Diesen Aspekt hat auch der 17. Kinder- und Jugendhilfebericht in den Vordergrund gestellt. Darin heißt es:

Entscheidend ist zunächst eine weisungsungebundene Stellung der Ombudsstellen innerhalb des Gesamtgefüges der Kinder- und Jugendhilfe. Damit einhergehend ist eine zu starke kommunale An- bzw. Einbindung der Jugendhilfe-Ombudsstellen, wie sie aktuell vereinzelt stattfindet, kritisch zu betrachten. Stattdessen bieten sich infrastrukturelle Anbindungen auf Landesebene an, wie dies in einigen Bundesländern über entsprechende Ausführungsgesetze auch bereits angebahnt wurde. Einer nach Regionen differenzierten Aufgabenteilung zwischen verschiedenen Ombudsstellen steht dies - insbesondere in Flächenbundesländern - nicht entgegen.

Die Frage nach dem richtigen Weg können wir heute also klar mit Ja beantworten. Niedersachsen hat sich auf den Weg gemacht, Neuland betreten und mit Blick auf die Gesamtkonstruktion einen guten Weg eingeschlagen.

**Marion Moos** (ism): Mich freut es sehr, Ihnen jetzt die Ergebnisse der Evaluation im Detail vorstellen zu können. Es ist auch toll, vorweg feststellen zu können, dass ein guter, richtiger Weg eingeschlagen wird. Das stellen wir im Rahmen einer Evaluation nicht immer fest. Von daher ist das ein schönes Ergebnis.





item

Was erwartet Sie?

- Zielsetzung der Evaluation und Auftragsverständnis
- Rahmenbedingungen der Ombudsstellen
- Auswertungsergebnisse aus der ombudtschaftlichen Statistik im Zeitraum vom 01.05.2024-30.04.2025
- Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Im Rahmen meiner Präsentation werde ich zunächst auf die Zielsetzung der Evaluation und vor allen Dingen darauf eingehen, wie wir den Auftrag verstanden haben bzw. was wir überhaupt leisten konnten. Danach werde ich die Rahmenbedingungen der Ombudsstellen darstellen, also den Kontext, in dem gearbeitet wird.

Im Anschluss daran werde ich auf das für Sie wahrscheinlich Spannendste eingehen, nämlich auf die Ergebnisse der Evaluation. Abschließend werde ich auf den sehr wichtigen Punkt zu sprechen kommen, wie es weitergeht, nämlich auf die Schlussfolgerungen und Empfehlungen.

item

Zielsetzung der Evaluation

Ausgangspunkt der Evaluation ist § 16g Nds. AG SGB VIII

- „Das für Kinder- und Jugendhilfe zuständige Ministerium untersucht bis zum 1. August 2025 die Wirkungen der §§ 16e und 16f und berichtet dem Landtag über die Ergebnisse der Untersuchung. Bei der Untersuchung ist auch der Frage nachzugehen, ob Anzahl und Ausstattung der geförderten Ombudsstellen weiterhin bedarfsgerecht sind.“

Die Zielsetzung der Evaluation ist, zu untersuchen, ob der richtige Wege eingeschlagen worden ist, nämlich ob, wie es im Gesetz heißt, die Anzahl und Ausstattung der Ombudsstellen weiterhin bedarfsgerecht sind. Wie gesagt, wir stehen nach einem Jahr am Anfang, aber eine Tendenz kann man auf jeden Fall ablesen.

item

In die Auswertung einbezogene Ombudsstellen I



- Die vier in den Versorgungsbereichen tätigen, vom Land geförderten regionalen Ombudsstellen
- Versorgungsbereich 1: Kobera e.V.
- Versorgungsbereich 2: NOVA e.V. (NOVA regional)
- Versorgungsbereich 3: Caritaszentrum Osterholz (OsCar)
- Versorgungsbereich 4: Verein Ombudschaft Nord-West Nds. e.V. (JOIN)

Es gilt, wie schon erwähnt wurde, das Vier-plus-eins-Prinzip. Die vier in den Versorgungsbereichen tätigen, vom Land geförderten regionalen Ombudsstellen decken das gesamte Land Niedersachsen ab. So etwas gibt es im gesamten Bundesgebiet noch nicht oft.

item

In die Auswertung einbezogene Ombudsstellen II

- Zudem fließen ombudtschaftliche Beratungen von BerNi als überregionaler Ombudsstelle ein, wenn ein Anliegen von Ratsuchenden eigenständig beraten wurde.
- Für einen Gesamtüberblick fließen ergänzend auch Daten aus der Statistik von NOVA Hildesheim ein, die Beratungen in Stadt und Landkreis Hildesheim nach dem dort vereinbarten Beratungskonzept mit kommunaler Förderung durchführt.

Es gibt auch eine überregionale Ombudsstelle, die eigentlich nur überregionale Aufgaben übernehmen sollte. Sie hat jedoch - damit nehme ich bereits ein Ergebnis vorweg - auch in Einzelfällen beraten.

Eine weitere Besonderheit besteht darin, dass im Landkreis Hildesheim unter kommunaler Förderung eine weitere Ombudsstelle besteht, die aber ausschließlich für den Landkreis und die Stadt Hildesheim zuständig ist. Um aber den Gesamtbedarf einzuschätzen, haben wir diese Daten punktuell hinzugenommen.

### Datengrundlage der Evaluation

- Der niedersächsischen Statistik ombudschaftlicher Beratungen liegt das Erhebungsinstrument des Bundesnetzwerks Ombudschaft zugrunde, welches für die landesspezifische Auswertung geringfügig erweitert wurde.
- In die Erhebung fließen alle im Zeitraum vom 01.05.2024 bis 30.04.2025 begonnenen Fälle ein, die in einer niedersächsischen Ombudsstelle bearbeitet wurden.
- Alle in die Statistik eingeflossenen Beratungen wurden in einer Prüfschleife kontrolliert und bereinigt sowie im Rahmen der kommunikativen Validierung mit den Mitarbeitenden der Ombudsstellen diskutiert.

Grundlage der Evaluation ist die bundesweite Statistik zu ombudschaftlichen Beratungen des Bundesnetzwerks Ombudschaft. Für Niedersachsen haben wir einige erweiterte Fragestellungen aufgenommen. In die Erhebung fließen alle Fälle eines Jahres ein. Die Besonderheit ist, dass es kein Kalenderjahr ist. Es war uns aber wichtig, ein Jahr abzubilden, damit man überhaupt

Tendenzen sehen kann. Das heißt, in die Erhebung fließen alle ombudschaftlichen Beratungen in dem Zeitraum 1. Mai 2024 bis 30. April 2025 ein, die in einer niedersächsischen Ombudsstelle durchgeführt wurden. Das ist für den Vergleich wichtig. Wir haben alle Daten, die wir von den Ombudsstellen bekommen haben, fachlich und auch auf Logik hin geprüft und haben dann im Rahmen der sogenannten kommunikativen Validierung mit den Beratenden in der Ombudsstelle darüber diskutiert, ob das von der Tendenz her passt, ob das alles in sich logisch und stimmig ist und vor allem auch, welche Erklärungen es für manche Phänomene gibt.

### Aussagekraft der Statistik

- „Bedarfsgerecht“ – Hinweise aus der Statistik
  - Regionale Verteilung der Beratungen
    - Vergleich zwischen den Versorgungsbereichen
    - Flächendeckende Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung?
    - Schwerpunkte bei bestimmten Jugendamtsbezirken?
    - Räumliche Nähe zur Ombudsstelle?
    - Ggf. städtisch/ländlich
  - Inanspruchnahme (auch im Vergleich der Versorgungsbereiche)
    - Zugänge
    - Anliegen/Rechtliche Zuständigkeitsbereiche/Hilfeformen
  - „Verweisungspraxis“ zwischen den Ombudsstellen
  - Verhältnis Fallaufkommen und Personal

Um Aussagen hinsichtlich der Bedarfsgeerechtigkeit treffen zu können, können wir Vergleiche zwischen den Versorgungsbereichen anstellen, die Flächendeckung in Niedersachsen und Schwerpunkte in einzelnen Bereichen sowie die räumliche Nähe zu Ombudsstellen in die Beurteilung einbeziehen und darauf blicken, ob es ein Stadt-Land-Gefälle gibt, wie im Sinne der Inanspruchnahme Zugänge aussehen, welche

Anliegen dort anlanden. Wir betrachten auch die Verweisungspraxis - es gibt ja vier zuständige Regionen -: Ist das alles in sich stimmig und logisch, finden die Menschen den Weg dorthin, wo sie hinkommen sollen? Auch betrachten wir das Fallaufkommen und das Personal, allerdings nur in Ansätzen.

### Begrenzungen der Evaluation

- Evaluationsperspektive ist bislang auf die Statistik begrenzt, andere Perspektive wie z.B. die der Nutzer:innen ombudschaftlicher Beratungen oder die von Kooperationspartner:innen fehlen
- Statistik bietet jedoch eine gute Grundlage, um zu zentralen Fragestellungen erste Aussagen treffen zu können, vor allem über Inanspruchnahme und regionale Verteilung
- Auf dieser Datengrundlage keine Bedarfs-/Personalbemessung möglich, Einschätzungen zur Ausstattung erfolgen ausgehend von den durchgeführten Beratungen

Unser „Evaluationsherz“ blutet ein bisschen; denn wir haben bislang nur einen Zugang. Es fehlt noch die Perspektive der Ratsuchenden, die die ombudschaftliche Beratung in Anspruch nehmen. Dazu haben wir keine Erkenntnisse. Wir wissen auch nicht, wie die öffentlichen und freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe als Kooperationspartner:innen die ombudschaftliche Arbeit

erleben. Um ein Gesamtbild zu zeichnen, wäre es gut, das perspektivisch noch zu ergänzen.

Die Statistik liefert aber wirklich gute Grundlagen für die aufgeworfenen Fragen, sodass wir wirklich erste Aussagen treffen können. Die Bedarfs-/Personalbemessung ist allerdings auf dieser Grundlage nicht einfach hochzurechnen, sondern das ist ein komplexes Verfahren. Wir haben jetzt nur gesehen, was in Anspruch genommen wird, und ziehen daraus Schlussfolgerungen.

### Grenzen der Bedarfseinschätzung ombudschaftlicher Beratung

- ombudschaftliche Beratungsstrukturen nach § 9a SGB VIII befinden sich bundesweit noch im Aufbau
- im Bundesgebiet bestehenden große konzeptionelle und personelle Unterschiede zwischen den Ombudsstellen
- bislang gibt es kein indikatoren-geleitetes Verfahren zur Bedarfseinschätzung ombudschaftlicher Beratungen für ein Bundesland bzw. für Regionen

Bundesweit ist Ombudschaft wirklich in einer großen Dynamik und im Aufbau. Das, was im Bundesgebiet konzeptionell und personell in Ombudsstellen umgesetzt wird, ist sehr unterschiedlich. Das ist zwar alles Ombudschaft, aber die Landschaft ist extrem bunt. Wir haben bislang, weil es ein junges

Aufgabengebiet in der Kinder- und Jugendhilfe ist, kein indikatorengeleitetes Verfahren, um Bedarfe einzuschätzen. Auch die Auswertung auf Regionen oder Bundesländer bezogen gibt es so gut wie noch nicht.

### Annahmen zur Inanspruchnahme

#### Beeinflussende Faktoren:

- Bekanntheitsgrad der Ombudsstellen im Versorgungsbereich
- Angebotene Informationszugänge und Kommunikationskanäle für junge Menschen und ihre Familien
- Personelle Ressourcen der Ombudsstellen
- Konzeptionelle Ausrichtung der Ombudsstellen
- Größe des Versorgungsgebietes im Verhältnis zur personellen Ausstattung
- Räumliche Kategorisierung „Stadt“, „Land“ mit Bezug zu Bevölkerungsdichte, Wegzeiten etc.
- Einwohnerzahl
- Bevölkerungsstruktur
- Qualität der Verfahren von öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe

Wir haben aber erste fachliche Einschätzungen und Erkenntnisse, was bedarfsgenerierend ist oder die Inanspruchnahme beeinflusst. Ganz zentral ist: Wie bekannt sind überhaupt Ombudsstellen? Wer weiß, dass es sie gibt? Wie sind die Informationen für die jungen Menschen und die Familien? Über welche Kanäle werden sie angeboten? Wie sind die personellen Ressourcen? Wie

sind sie konzeptionell ausgerichtet? - Darauf kommen wir später noch zu sprechen. - Wie ist die Größe des Versorgungsgebietes im Verhältnis zur personellen Ausstattung? Es gibt auch Bundesländer, die eine Ombudsstelle für ein ganzes Bundesland haben. Dort ist die Lage natürlich ganz anders. Wie ist das Stadt-Land-Gefälle? Wie weit muss man bei Vor-Ort-Terminen fahren? Ferner geht es um die Einwohnerzahlen, Bevölkerungsstruktur und Qualität der Verfahren der Kinder- und Jugendhilfe. Das ist also ein bunter Strauß. Nur zu einem ganz geringen Teil kann ich bislang etwas sagen.

### Ombudschaft umfasst mehr als ombudschaftliche Beratung

- Kernauftrag von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe gemäß § 9a SGB VIII liegt bei der unabhängigen Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger im Leistungsspektrum der Kinder- und Jugendhilfe.
- Um diesem Auftrag angemessen und fachlich qualifiziert nachkommen zu können, gehen mit der Durchführung von Beratungen auch fallübergreifende Tätigkeiten einher (Öffentlichkeitsarbeit, Dokumentation, Reflexion, Qualifizierung etc.)
- (fach-) politische Lobbyarbeit eine zentrale Säule im Selbstverständnis von Ombudschaft:

Grundfrage: Lernen aus ombudschaftlicher Beratung im Sinne von Impulsen zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe

Gleich werden wir uns die Erkenntnisse zu den ombudschaftlichen Beratungen ansehen. Ombudschaft insgesamt ist aber mehr als Beratung. Der Kernauftrag liegt nach dem Gesetz zwar darin: Information, Beratung und Vermittlung in Konfliktfällen. Um das gut machen zu können, muss man sich aber bekannt machen, man muss Öffentlichkeitsarbeit betreiben, Kooperationen

eingehen, man muss das Ganze dokumentieren, man muss reflektieren, und man muss sich selbst qualifizieren, weil es ein hoch anspruchsvolles Aufgabengebiet ist und das gesamte Kinder- und Jugendhilfegesetz umfasst. Das sind natürlich Aufgaben, die wir erst mal nicht abbilden.

Wirklich wichtig ist: Der Anspruch von Ombudschaft ist, dass man auch fachpolitische Lobbyarbeit betreibt. Denn entscheidend ist natürlich, was man aus den Beschwerden lernt und ob perspektivisch vielleicht ein großer Teil der Beschwerden vermieden werden kann - wissend, dass nicht alle Konflikte im Vorfeld gelöst werden können. Das ist bislang noch gar nicht definiert; denn im ersten Jahr fängt man an zu arbeiten. Da ist die fachpolitische Arbeit. Aber das muss noch definiert werden.



### Rahmenbedingungen der Ombudsstellen

- je regionaler Ombudsstelle umfasst die Landesförderung: 2 Vollzeitäquivalente für die Beratung und 0,5 Vollzeitäquivalente für Verwaltungstätigkeiten
- Keine der regionalen Ombudsstellen der Versorgungsbereiche konnten diese Vollzeitäquivalente im Erhebungszeitraum vollständig personell ausschöpfen
- Pro Ombudsstelle wurde ein Durchschnitt bezüglich der Vollzeitäquivalente über den 12-monatigen Erhebungszeitraum gebildet.
- Die real zur Verfügung stehenden Vollzeitäquivalente in den Versorgungsbereichen lagen im Durchschnitt der 12 Monate zwischen 0,9 und 1,8 Vollzeitäquivalenten.

den Durchschnitt bezüglich der Vollzeitäquivalente über den zwölfmonatigen Erhebungszeitraum gebildet. Dabei zeigte sich eine recht breite Streuung: Eine Ombudsstelle konnte nur 0,9 der Vollzeitäquivalente personalisieren, und drei Ombudsstellen lagen bei 1,8. Diesen Personaleinsatz muss man auch bei den Zahlen berücksichtigen.

### Rahmenbedingungen

- Die konzeptionelle, inhaltliche Arbeit der Ombudsstellen in den Versorgungsbereichen ist grundsätzlich ähnlich
- Das Erfahrungswissen auf Grund der Dauer der Tätigkeit im Kontext Ombudschaft und die Formen der Arbeitsorganisation variieren zwischen den Ombudsstellen
- Arbeitsschwerpunkt liegt in allen Versorgungsbereichen auf der ombudschaftlichen Beratung
- Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung auf unterschiedlichen Ebenen
  - Landesweite Informationsstrategie durch Ministerium und Landesjugendamt
  - Zentrale Homepage für alle Versorgungsbereiche, Öffentlichkeitsarbeit BerN
  - Eigene Homepages und Aktivitäten der Ombudsstellen (z.B. Bekanntmachung bei Jugendämtern und Trägern auch durch persönliche Vorstellung, Presse, Social Media etc.)

Öffentlichkeitsarbeit betrieben, sodass hinsichtlich der Zielsetzung, Bekanntheit zu gewinnen, schon einiges unternommen wurde.

### Auswertungsergebnisse aus der ombudschaftlichen Statistik im Zeitraum vom 01.05.2024-30.04.2025

### Fallzahlen und Beratungsarten

### Fallzahlen ombudschaftlicher Beratungen

Niedersachsen, Zeitraum 01. Mai 2024 - 30. April 2025  
n=1.069, ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle (inkl. NOVA Hildesheim)

Bundesweit, Zeitraum 01. Januar 2024 - 31. Dezember 2024  
n=5.203, ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle

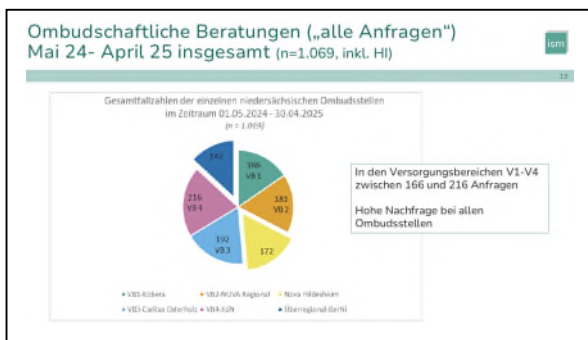
Im Vergleich der Gesamtzahlen liegen die ombudschaftlichen Beratungen in Niedersachsen somit bei rund einem Fünftel der bundesweiten Gesamtzahl.

Dieser Anteil ist allerdings nur eine grobe Näherung, da den beiden Gesamtzahlen unterschiedliche Erhebungszeiträume zu Grunde liegen und es große personelle und konzeptionelle Unterschiede zwischen Ombudsstellen im Bundesgebiet gibt. Zudem ist zu beachten, dass es bislang wenige Bundesländer gibt, die eine gesetzlich verankerte regionalisierte Ombudsstruktur haben.

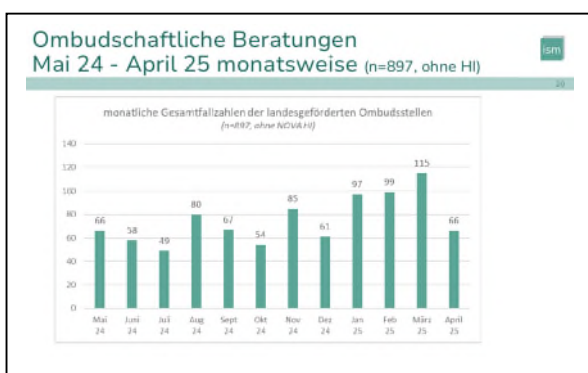
Ich komme nun zu den Rahmenbedingungen der Ombudsstellen: Die Landesförderung umfasst je Versorgungsbereich zwei Vollzeitäquivalente für die Beratung und eine halbe Stelle für die Verwaltungstätigkeit. Im Erhebungszeitraum konnte keine der regionalen Ombudsstellen diese Potentiale an Vollzeitäquivalenten vollständig ausschöpfen. Wir haben pro Ombudsstelle

Der Schwerpunkt aller Ombudsstellen ist grundsätzlich ähnlich. Unterschiede bestehen darin, wie viel Erfahrung sie schon im Vorlauf gewonnen haben. Der Schwerpunkt liegt bei allen momentan in der Beratung. Für die Öffentlichkeitsarbeit gab es Strategien vom Ministerium und vom Landesjugendamt. Es gibt eine zentrale Homepage. Jede Ombudsstelle hat auch selbst

In dem Zeitraum vom 1. Mai 2024 bis 30. April 2025 haben in Niedersachsen einschließlich NOVA Hildesheim insgesamt 1 069 ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle stattgefunden. Um einzuschätzen, ob das viel oder wenig ist, haben wir die Zahl aus dem Jahr 2024 im Bundesgebiet herangezogen. Das ist zeitlich nicht genau derselbe Zeitraum. Im Bundesgebiet waren es insgesamt 5 203 Fälle. Die Fälle in Niedersachsen entsprechen also, auch wenn es nur eine grobe Näherung ist, knapp einem Fünftel der bundesweiten Gesamtzahl. Es gibt zwar große konzeptionelle Unterschiede, aber wir hätten nicht erwartet, dass es so viele Fälle im ersten Jahr gab.



reich 2 in der Gesamtsumme hinzu.



eingestiegen ist. Man muss dann sehen, wie es sich weiterentwickelt.

- Regionale landesweite Inanspruchnahme**
- Welche Häufigkeiten werden auf der nächsten Folie dargestellt?  
Dargestellt werden die
    - „ombudtschaftlichen Beratungsprozesse“ und
    - „Weitervermittlungen an andere Institutionen“
    - aller Ombudsstellen (inkl. HI und BerNi) zusammen
  - Warum diese Auswahl?
    - Für einen Überblick über die regionale Verteilung der ombudtschaftlichen Beratungsanfragen wurden die „klassischen Anfragen an eine zuständige Ombudsstelle“ ausgewählt.
    - Weiterleitungen an andere OS innerhalb Niedersachsens und an OS in anderen Bundesländer werden hier nicht mit gezählt.
    - Damit soll eine Verzerrung der Häufigkeiten über einen mehrfachen Einbezug von Weiterleitungen möglichst minimiert werden

verzerrten. Baden-Württemberg hat zum Beispiel ein ähnliches System, aber komplett unter einem Dach. Das wäre eine Vermittlung und keine Weitervermittlung, weil es nur einen Träger gibt. Das blüht es auf. Deswegen haben wir sie hier außen vor gelassen.

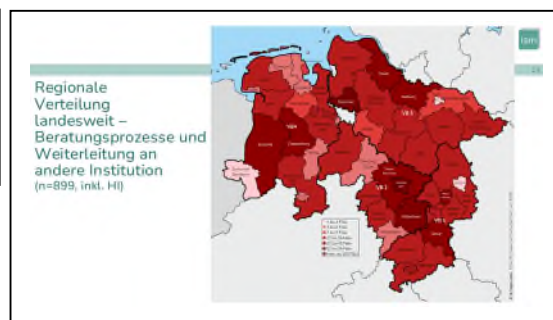
- Regionale Verteilung landesweit**
- Die dargestellte Anzahl ombudtschaftlicher Beratungen pro Stadt/Landkreis geben keinen Aufschluss über die Qualität der Jugendamtsarbeit, vielmehr geben sie Hinweise zum Stand der Inanspruchnahme in den einzelnen Städten/Landkreisen

Wenn man die Karte mit allen Städten und Landkreisen in Niedersachsen hinsichtlich der regionalen Verteilung der Beratungsprozesse und der Weiterleitungen an andere Institutionen betrachtet, schaut natürlich jeder, wo man selbst verortet ist. Wichtig ist aber: Das sagt nichts über

Im Detail betrachtet, zeigt sich folgendes Bild: In den vom Land geförderten Versorgungsbereichen VB 1 bis VB 4 ist die Gesamtzahl aller Anfragen relativ ähnlich. Die überregionale Ombudsstelle BerNi hat mit 142 Anfragen ebenfalls einen ganzen Teil geleistet, der konzeptionell so nicht vorgesehen war. Die 172 Anfragen bei NOVA Hildesheim kommen für den Versorgungsbe-

Wenn man die Verteilung der ombudtschaftlichen Beratungen nur bei den vom Land geförderten Ombudsstellen betrachtet, wäre ja vielleicht erwartbar, dass man mit etwas Neuem anfängt und die Zahl der Beratungsfälle dann langsam ansteigt. Das hat sich aber nicht gezeigt. Wir erklären uns das dadurch, dass es schon einen Vorlauf an Ombudsstellenarbeit in Niedersachsen gab und man schon auf einem hohen Niveau

Wir haben uns im Folgenden die ombudtschaftlichen Beratungsprozesse und die Weitervermittlung aller Ombudsstellen angesehen, also einschließlich NOVA Hildesheim und BerNi, aber auf ganz Niedersachsen bezogen. Wir haben uns dabei die klassischen Aufgaben in der Region angesehen. Außen vor gelassen haben wir die Weiterleitungen, weil sie unserer Meinung nach



die Qualität der Jugendamtsarbeit oder der freien Träger aus. Das wird oft fehlinterpretiert. Dargestellt ist nur die Inanspruchnahme.

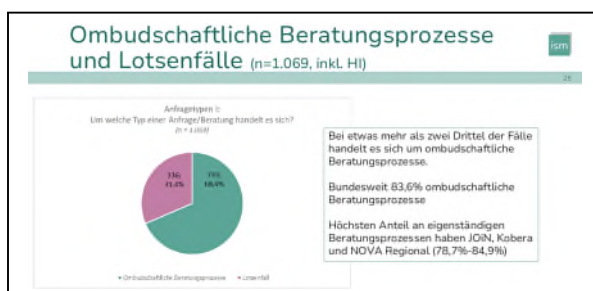
Sie sehen eine dunkelrote Karte in Niedersachsen. Das ist wirklich überraschend für das erste Jahr! In allen Landkreisen und Städten hat es ombudshaftliche Beratung gegeben. Das hätten wir niemals erwartet. Sie sehen aber auch die unterschiedlichen Färbungen. Es gibt also eine relativ große Streuung zwischen den Landkreisen. Aber überall gab es ombudshaftliche Beratung. Das ist ein echter Erfolgspunkt.

**Regionale landesweite Inanspruchnahme**

- Ombudschaft wird von Ratsuchenden in den VB in Niedersachsen in Anspruch genommen!
- Ombudschaft ist schon im ersten Jahr der flächendeckenden Umsetzung in der Fläche angekommen
  - Allerdings variiert die Inanspruchnahme regional deutlich
  - Fallzahlen variieren zwischen einem und über hundert Ratsuchenden je Gebiet
- Von unterschiedlicher Bekanntheit in den Landkreisen ist auszugehen
  - Ombudsstellen haben tendenziell (mindestens) mehr als 20 Fälle in den Städten/Landkreisen, in denen ihre Beratungsstelle örtlich ansässig ist, sowie mehr Anfragen in den räumlich unmittelbar angrenzenden Gebieten

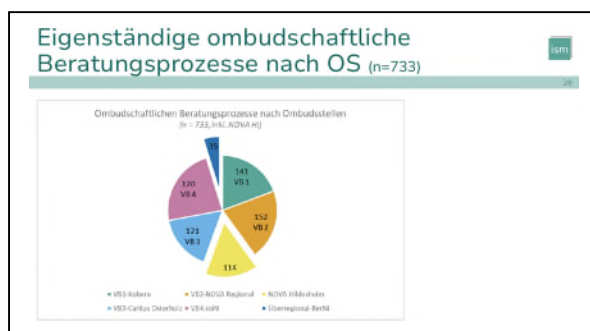
Eine Betrachtung im Detail zeigt: Ratsuchende nehmen die Ombudschaft in Niedersachsen in Anspruch - und das schon im ersten Jahr. Es gibt eine flächendeckende Umsetzung. Die Inanspruchnahme variiert aber regional deutlich. Es gibt Landkreise und Städte mit nur einem Fall bis zu drei Fällen, und es gibt Städte und Landkreise mit mehr als 100 Fällen. Die Unterschiede sind wahrscheinlich auf die unterschiedliche

Bekanntheit zurückzuführen. Denn einzelne Ombudsstellen haben berichtet, dass sie wegen des hohen Arbeitsaufkommens noch gar nicht dazu gekommen sind, sich wirklich in jedem Landkreis persönlich vorzustellen. Dann muss man natürlich sehen, was das perspektivisch bezüglich der Fallzahlen bedeutet, wenn man bekannter wird.

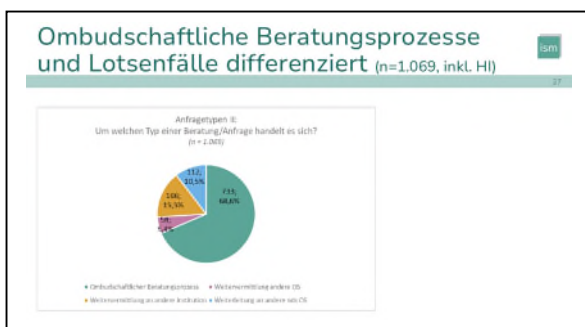


Es gibt zwei unterschiedliche Beratungstypen. Das ist normal und zeigt sich auch in der Bundesstatistik. Das eine sind die ombudshaftlichen Beratungen, wenn es einen Konflikt in der Kinder- und Jugendhilfe gibt, der dann mit den Ratsuchenden bearbeitet wird. Zum anderen gibt es immer einen Anteil von Lotsenfällen, wenn sich

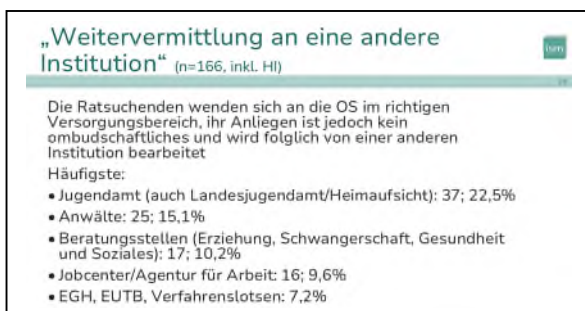
Menschen an Ombudsstellen wenden, aber die Inhalte nicht passen oder kein klassischer Konflikt vorliegt. In Niedersachsen gibt es einen Anteil von 68 % ombudshaftlicher Beratungen. Bundesweit ist er höher, aber nur, weil die Vermittlungen innerhalb von Niedersachsen hier mit einfließen.



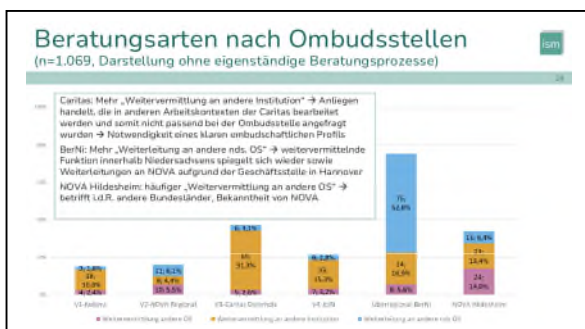
Bei einer näheren Betrachtung des Anteils von 68 % ombudshaftlichen Beratungen zeigt sich schon ein etwas anderes Bild. Die Versorgungsbereiche bleiben in der Verteilung relativ gleich. Der Anteil der überregionalen Ombudsstelle BerNi an den Beratungen ist viel kleiner, weil sie als überregionale Stelle sehr viel vermittelt. Der Anteil von NOVA Hildesheim ist etwas kleiner, weil sie auch viel an andere Ombudsstellen in Deutschland vermittelt.



Die Lotsenfälle teilen sich in drei Aspekte auf: erstens auf Weitervermittlung an andere Ombudsstellen in Deutschland (violett), zweitens auf Weitervermittlung an andere niedersächsische Ombudsstellen (blau) und drittens Weitervermittlung an andere Institutionen (orange).



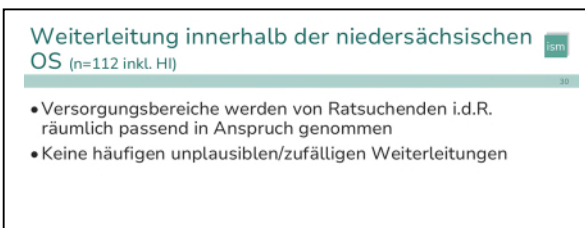
Wir sind auch der Frage nachgegangen, an welche anderen Institutionen weitervermittelt wurde, wenn sich die Ratsuchenden an die Ombudsstelle im richtigen Versorgungsbereich gewandt haben, die aber kein ombudschafliches Anliegen hatten, etwa weil sie noch gar nicht mit dem Jugendamt gesprochen hatten oder weil sie nur einfache Fragestellungen hatten. Dann tritt man natürlich nicht in eine Konfliktklärung ein, sondern rät man, beim Jugendamt anzurufen und eine Klärung herbeizuführen. Ein weiteres Beispiel ist der Hinweis, sich an das Jobcenter der Agentur für Arbeit zu wenden.



Wir haben auch untersucht, wer wohin vermittelt. Dabei gibt es drei Auffälligkeiten. Zum einen hat die Caritas Osterholz einen sehr hohen Anteil an Weitervermittlungen an andere Institutionen. Das liegt daran, dass dort das ombudschafliche Profil noch nicht so stark gestärkt ist. Auch zur Homepage haben wir klare Empfehlungen ausgesprochen. Dort landen noch viele allge-

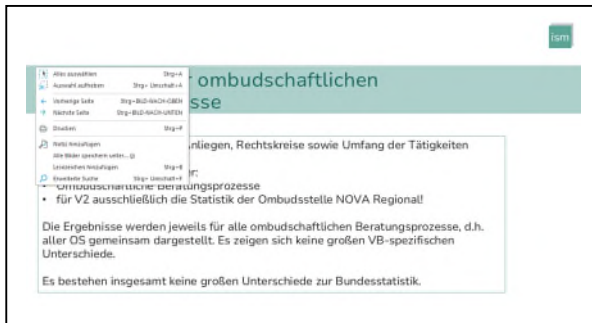
meine Caritas-Fälle. Das muss nachgeschärft werden. Wir gehen davon aus, dass der Anteil der Weitervermittlungen dort im nächsten Jahr deutlich geringer sein wird.

Zum anderen ist der große Balken bei der überregionalen Ombudsstelle BerNi mit Weitervermittlungen an andere niedersächsische Ombudsstellen absolut erklärbar: Sie hat vorher selber Beratungsarbeit geleistet. Die Rolle der überregionalen Ombudsstelle ist neu. Insofern gehen wir davon aus, dass sich auch das im Laufe der Zeit verändert. Die Ombudsstelle NOVA Hildesheim hat bundesweit mehr Verweise, weil sie schon länger tätig ist.



Eine super Nachricht ist: Die Versorgungsbereiche werden von den Ratsuchenden in der Regel räumlich passend in Anspruch genommen. Das heißt, man versteht, wohin man muss. Wir sehen keine unplausiblen, zufälligen Weiterleitungen. Das heißt, das System wird verstanden und trägt.





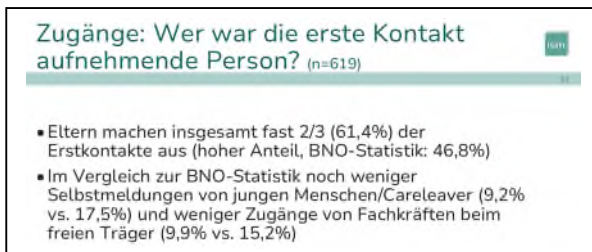
**ombudschaftlichen sse**

anliegen, Rechtskreise sowie Umfang der Tätigkeiten

Die Ergebnisse werden jeweils für alle ombudschaftlichen Beratungsprozesse, d.h. aller OS gemeinsam dargestellt. Es zeigen sich keine großen VB-spezifischen Unterschiede.

Es bestehen insgesamt keine großen Unterschiede zur Bundesstatistik.

Bei den vom Land geförderten ombudschaftlichen Beratungsprozessen sehen wir keine großen Unterschiede zwischen den Ombudsstellen und auch keine großen Unterschiede zur Bundesstatistik.

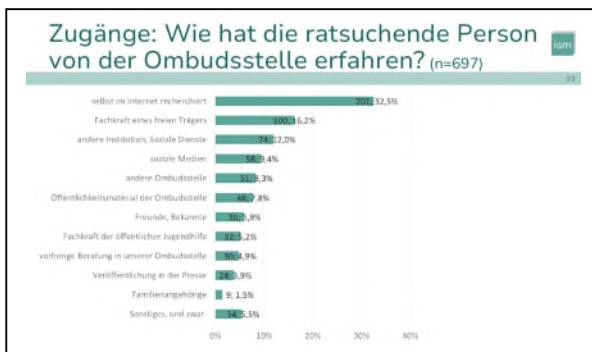


**Zugänge: Wer war die erste Kontaktaufnehmende Person? (n=619)**

- Eltern machen insgesamt fast 2/3 (61,4%) der Erstkontakte aus (hoher Anteil, BNO-Statistik: 46,8%)
- Im Vergleich zur BNO-Statistik noch weniger Selbstmeldungen von jungen Menschen/Careleaver (9,2% vs. 17,5%) und weniger Zugänge von Fachkräften beim freien Träger (9,9% vs. 15,2%)

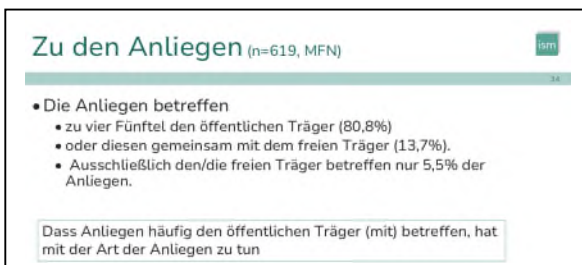
Fast zwei Drittel der Menschen, die sich an eine Ombudsstelle wenden, sind Eltern. Das ist etwas höher als im Bundesschnitt, aber gut, weil das zeigt: Es kommt an. In etwas geringerem Umfang melden junge Menschen sich selbst. Die Zugänge von Fachkräften sind geringer, können sich

aber auch mit steigender Bekanntheit noch erhöhen. Es ist ja immer die Frage, ob der Bundesschnitt eine gute Orientierung ist oder ob man hier vielleicht Sachen schon fachlich besser macht. Das wird sich herausstellen.



Anders als im Bundesschnitt ist, dass die allermeisten - fast ein Drittel - selbst im Internet recherchiert haben. Das heißt, man findet die niedersächsische Ombudschaft. In der Bundesstatistik sind die Fachkräfte der freien Träger an erster Stelle. Das heißt, dort braucht man oft einen Türöffner. Für Niedersachsen kann man positiv konnotieren: Es wird gefunden.

Mit der Bundestendenz gleich ist auch, dass die allermeisten Anliegen - über 80 % - den öffentlichen Träger tangieren, also das Jugendamt. Das verwundert aber nicht, wenn man die Anliegen betrachtet.



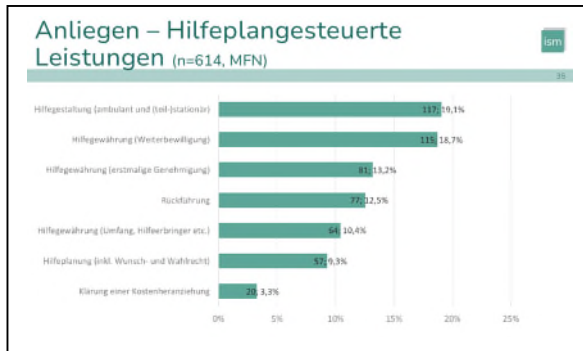
**Zu den Anliegen (n=619, MFN)**

- Die Anliegen betreffen
  - zu vier Fünftel den öffentlichen Träger (80,8%)
  - oder diesen gemeinsam mit dem freien Träger (13,7%).
  - Ausschließlich den/die freien Träger betreffen nur 5,5% der Anliegen.

Dass Anliegen häufig den öffentlichen Träger (mit) betreffen, hat mit der Art der Anliegen zu tun

Die Anliegen betreffen zu vier Fünftel den öffentlichen Träger. Das Jugendamt ist ja die Stelle, die Hilfe gewährt, die bewilligt und den ganzen Prozess steuert. Deswegen gibt es diese Verteilung.



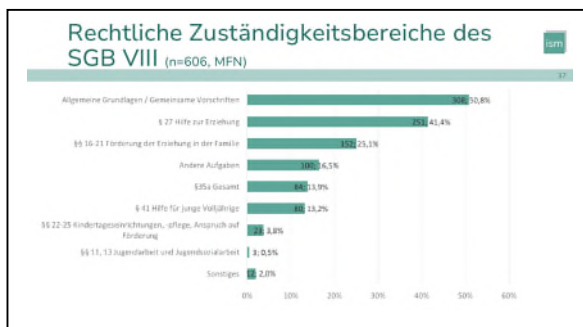


Bei Hilfeplangesteuerten tangieren die Hauptanliegen die Hilfestellung und Hilfestellung, also ob sie eine Hilfe bekommen und ob sie zu dem passt, was sie erwarten oder brauchen. Auch Rückführungen spielen eine Rolle und die Hilfeplanung insgesamt.

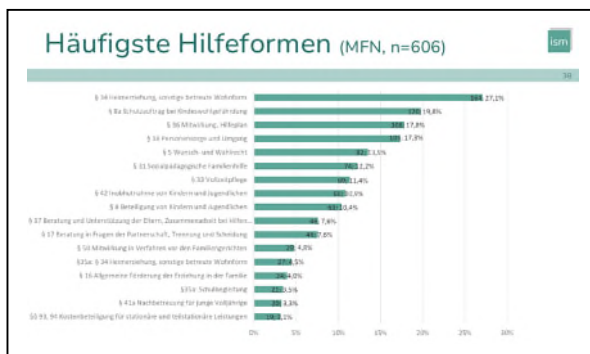


Es gibt aber nicht nur hilfeplangesteuerte Leistungen, sondern auch Anliegen im gesamten Spektrum. Beispiele sind Schwierigkeiten in der Kommunikation, wenn es im menschlichen Umgang knirscht und Konflikte gibt, wenn man sich nicht ernst genommen oder nicht gehört oder beteiligt fühlt, Sorgerechtsstreitigkeiten über den Umgang, Streitigkeiten über den Unterhalt

bei Trennungen oder Scheidungen. Diese Fälle bilden den großen Kern.



Bei rechtlichen Fragestellungen geht es in über der Hälfte der Fälle um allgemeine Grundlagen und allgemeine Vorschriften. Darunter folgt schon der große Schwerpunkt „Hilfen zur Erziehung“ mit 40 %. Der Punkt „Förderung der Erziehung in der Familie“ betrifft alles, was mit Trennung, Scheidung und Sorgerecht zu tun hat.



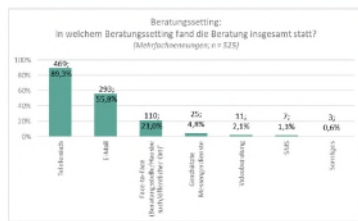
Bei den Rechtsnormen geht es schwerpunktmäßig um die Heimerziehung, nämlich in über 27 % der Fälle, ferner um den Schutzauftrag und um die Hilfeplanung. Das ist ja auch das, wo die Ombudschaft herkommt: aus der Heimerziehung in den 50er- und 60er-Jahren, Übergriffe im Kontext des Kinderschutzes. Von daher sind das auch weiterhin die inhaltlichen Schwerpunkte.

### Abgeschlossene Beratungen: Kontakte, Zeitraum (n=525)

- **Anzahl der Kontakte:** Rund 2/3 (366; 64%) der ombudtschaftlichen Beratungen sind nach 1-3 Kontakten abgeschlossen. Mehr als ein weiteres Viertel innerhalb von 4-7 Kontakten (138; 26%).
- **Zeitraum:** Fast 2/3 (333; 63,4%) der Beratungen werden innerhalb eines Monats beendet, mehr als ¼ (146; 27,8%) innerhalb von 1-3 Monaten, seltener dauern Beratungen länger als drei Monate (46; 8,8%).

Die allermeisten Fälle, nämlich zwei Drittel, sind nach ein bis drei Kontakten abgeschlossen. Zwei Drittel der Fälle sind innerhalb eines Monats abgeschlossen. Das heißt, viel lässt sich relativ einfach klären: über Erläuterungen, über Impulse, über rechtliche Verortung. Nur wenig Fälle benötigen wirklich eine lange, intensive Begleitung.

### Beratungssetting (n=525, MFN)



Die Beratung fand in den meisten Fällen telefonisch bzw. per E-Mail statt. In jedem fünften Fall war aber eine Face-to-face-Beratung notwendig. Dabei spielen dann Fahrtwege eine Rolle. Deswegen ist das regionale Konzept wirklich gut und wichtig, damit die Fahrtwege nicht zu lang werden.

### Beratungsinhalte/-interventionen (n=525, MFN)



Bei den Beratungsinhalten geht es um rechtliche Hintergründe, um Beratung zum Umgang mit dem Konflikt, und man stärkt die Ratsuchenden in dem, was sie tun können. Man informiert zwar über Möglichkeiten zur Klage; nur im absoluten Ausnahmefall kommt es jedoch dazu.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die ombudtschaftlichen Strukturen in Niedersachsen tragen

- Viele Anfragen
- Inanspruchnahme in allen Landkreisen und kreisfreien Städten
- Keine gravierenden Unterschiede zwischen den landesgeförderten Versorgungsbereichen
- höhere Anzahl durchgeführter ombudtschaftlicher Beratungen im Versorgungsbereich 2, wenn man die ombudtschaftlichen Beratungen der kommunalen Ombudsstelle Hildesheim hinzuzieht
- Ombudschaft ist in Niedersachsen flächendeckend gut gestartet

Insgesamt kann man feststellen: Die ombudtschaftlichen Strukturen in Niedersachsen tragen. Es gibt viele Anfragen und Inanspruchnahmen in allen Landkreisen und keine gravierenden Unterschiede zwischen den landesgeförderten Versorgungsbereichen. Im Versorgungsbereich 2 gab es, wenn man die kommunale Ombudsstelle NOVA Hildesheim mit hinzu-

zieht, eine deutlich höhere Inanspruchnahme. Wir würden sagen: Die Ombudschaft ist in Niedersachsen flächendeckend gut gestartet.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Flächendeckende Bekanntheit von Ombudsstellen weiter befördern

- große regionale Unterschiede zwischen den verschiedenen Landkreisen und kreisfreien Städten bzgl. der Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung
- Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme sind wahrscheinlich darin zu erklären, dass noch keine flächendeckende Bekanntheit von Ombudschaft besteht
- es gilt zu beobachten, wie sich die Fallzahlen mit weiter steigender Bekanntheit fortentwickeln

Wenn wir uns das im Detail ansehen, würden wir trotzdem sagen: Bei allem, was gut gestartet ist, würden wir schon empfehlen und dringend anraten, dass man die flächendeckende Bekanntheit von Ombudsstellen weiter befördern muss; denn es gibt wirklich große Unterschiede zwischen den Landkreisen und Städten. Das liegt an der Bekanntheit. Es gilt aber zu beobachten, wie

sich mit steigender Bekanntheit die Fallzahlen entwickeln.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Kapazitäten ombudschaftlicher Beratung

- Die niedersächsischen Ombudsstellen hatten bereits im ersten Jahr der Umsetzung eine hohe Anzahl an ombudschaftlichen Beratungen.
- im Erhebungszeitraum konnten alle Anfragen in Niedersachsen zeitnah bearbeitet werden
- die überregionale Ombudsstelle BerNi hat – entgegen der ursprünglichen Aufgabenbeschreibung – bei personellen Engpässen in einzelnen Versorgungsbereichen ombudschaftliche Beratungen übernommen
- im Versorgungsbereich 2 haben sich die personelle Ressourcen der kommunale Ombudsstelle NOVA Hildesheim verringert. Seit Mai 2025 wird, um den bestehenden Anfragen nachzukommen, im Versorgungsbereich 2 nach einer sondierenden Erstberatung mit einer Warteliste nach Priorisierung gearbeitet.

Im ersten Jahr gab es eine hohe Zahl von Anfragen. Im ersten Jahr der Umsetzung, das wir uns angeschaut haben, konnten alle Anfragen in Niedersachsen noch zeitnah bearbeitet werden. Im Juni, als wir den Workshop hatten, wurde aber schon von einem Kipppunkt berichtet. Denn zum einen hat die überregionale Ombudsstelle BerNi viel aufgefangen, was konzeptionell nicht

vorgesehen war. Das müsste eigentlich noch auf die regionalen Ombudsstellen heruntergerechnet werden. Zum anderen sind im Versorgungsbereich 2 bei NOVA Hildesheim Anfang 2025 die Personalressourcen verringert worden. Dort musste daher seit dem Mai, also genau nach dem Erhebungszeitraum, eine Priorisierung eingeführt werden, weil sie sonst den bestehenden Anfragen nicht nachkommen können. Insofern muss beobachtet werden, welche Effekte die Wartelisten haben.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Konzeptionelle Klärung, wie mit Kapazitätsgrenzen in Gesamtverantwortung umgegangen werden kann

- Falls die hohe Nachfrage an ombudschaftlicher Beratung weiterhin fortbesteht bzw. mit zunehmender Bekanntheit die Anzahl an Anfragen weiter steigen, gilt es entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um einen angemessenen Umgang mit dem Anfrageaufkommen zu finden.
- Handlungsoptionen einzelner Ombudsstellen: Priorisierung von Anfragen, Einführung von Wartelisten, verkürzte Zeiten der Erreichbarkeit oder auch begrenzte Schließzeiten für neue Fallanfragen

In den nächsten Monaten wird sich wahrscheinlich abzeichnen - das muss man beobachten -, dass generell konzeptionell geklärt werden muss, wie man mit den Kapazitätsgrenzen auch in der Gesamtverantwortung von allen Ombudsstellen umgeht. Denn wenn die Fallzahlen weiter steigen sollten, muss man natürlich über angemessene Maßnahmen und über die Handlungsoptionen

nachdenken. In der Republik sind dies in der Regel: Priorisierung, Wartelisten und verkürzte Zeiten der Erreichbarkeit. Ob das aber noch bedarfsgerecht ist, muss man dann prüfen. Das sind aber in der Regel die ersten Reaktionen. Denn was soll man sonst anderes tun?

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Handlungsoptionen in der niedersächsischen Gesamtstruktur :

- gemeinsamen Reflexionsprozess, inwiefern Optimierungspotenzial hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Arbeitsprozessen oder Dokumenten besteht
- Intensivierung gemeinsamer Qualitätsentwicklungsprozesse
- Sondierung von Synergieeffekten und Reflexion des Aufgabenprofils der übergreifenden Ombudsstelle
- Optimierungspotenziale und Synergieeffekte als erster Schritt, aber auch längerfristige Evaluation zur Überprüfung von Anzahl und Ausstattung niedersächsischer Ombudsstellen, um bei Bedarf entsprechend personell nachsteuern zu können

Wichtig ist der Hinweis: Das ist noch das erste Jahr. Man muss also wirklich noch der Frage nachgehen, ob noch Handlungsoptionen in der niedersächsischen Gesamtstruktur bestehen. Dabei geht es um gemeinsame Reflexionsprozesse, inwiefern Optimierungspotenzial hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit vorhanden ist, um Synergieeffekte und Qualitätsentwicklungsprozesse.

Der erste Schritt besteht ja immer darin, zu sondieren, wo Optimierungspotenzial vorhanden ist. Damit ist schon begonnen worden, aber das soll natürlich fortgesetzt werden.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Weiterarbeit an gemeinsamem Selbstverständnis und Qualität ombudschaftlicher Arbeit im Netzwerk der Ombudsstellen

- Fortsetzung und Intensivierung von gemeinsamen Qualitätsentwicklungsprozessen im Netzwerk
- Sicherstellung ombudschaftlicher Beratung nach gleichen Qualitätsstandards
- Weitere Qualifizierung der statistischen Daten

Wir halten es auch für sinnvoll, weiter am Selbstverständnis und an der Qualität ombudschaftlicher Arbeit mit professionellen Standards zu arbeiten und das im Netzwerk der Ombudsstellen zu forcieren und die ombudschaftliche Beratung nach den gleichen Qualitätsstandards sicherzustellen; denn ganz in der Tiefe gibt es dort vielleicht

noch Unterschiede. Eine weitere Empfehlung bezieht sich auf die Datenerfassung; denn an ein, zwei Stellen hatten wir den Eindruck, dass es in der Realität wahrscheinlich keine Unterschiede gibt, sondern eher darauf ankommt, wie Daten eingegeben werden.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Konzeptionell vertiefende Klärungen zu übergreifenden Aufgaben und Arbeitsschwerpunkten der niedersächsischen Ombudsstellen

- Klärung, welche fallübergreifenden Aufgaben zum Kernprofil der Ombudsstellen in Niedersachsen gehören (z.B. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit)
- Bedeutung fach(politischer) Lobbyarbeit im Sinne eines „Lernens aus ombudschaftlicher Beratung“ in Niedersachsen

Wichtig ist es auch, das Verhältnis der Aufgabenteilung zwischen der übergreifenden Ombudsstelle und den regionalen Ombudsstellen zu klären: Wer macht was? Was gehört zu welchem Kernprofil? Kann die überregionale Ombudsstelle, wenn sie nicht mehr so viel an Beratung auffangen muss, auch gebündelte Sachen im Sinne von Service und Zusammenführung von Aufgaben übernehmen? Offen ist auch, wie man für Niedersachsen das Lernen aus ombudschaftlicher Beratung gestaltet: Was heißt das? Wie sehen dort die Prozesse aus? Wer hat dabei den Hut auf? Wie geht man damit um? Es ist aber völlig normal, dass das noch nicht bearbeitet ist. Das hat perspektivisch natürlich auch Auswirkungen auf die Frage der Kapazitäten.

Es überrascht Sie sicherlich nicht: Wir meinen, es lohnt sich, die Evaluation weiterzuführen. Denn wir haben, wie erwähnt, nach einem Jahr eine Tendenz. Aber für eine Aussage, ob die Anzahl und Ausstattung passen, würden wir sagen: Geben Sie uns noch ein bisschen Zeit! Wenn man es richtig gut macht, fragt man auch noch diejenigen, die das Ganze in Anspruch nehmen, und die Kooperationspartner, um nicht nur ein statistisches Bild zu haben.

### Schlussfolgerungen und Empfehlungen

#### Ausweitung der Evaluationszugänge zur Bewertung von Ombudschaft in Niedersachsen

- Fortsetzung der Evaluation, um Entwicklungen der Inanspruchnahme weiter zu verfolgen und weitere methodische Zugänge zu ergänzen (Perspektive Ratsuchender und Einschätzungen Kooperationspartner und -partnerinnen bei öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe)

Es überrascht Sie sicherlich nicht: Wir meinen, es lohnt sich, die Evaluation weiterzuführen. Denn wir haben, wie erwähnt, nach einem Jahr eine Tendenz. Aber für eine Aussage, ob die Anzahl und Ausstattung passen, würden wir sagen: Geben Sie uns noch ein bisschen Zeit! Wenn man es richtig gut

macht, fragt man auch noch diejenigen, die das Ganze in Anspruch nehmen, und die Kooperationspartner, um nicht nur ein statistisches Bild zu haben.



Wir würden aber sagen: Die Richtung ist richtig. Das war ein guter Start. Weiter in diesem Sinne!

Auf der letzten Seite der Präsentation findet sich auch ein Link zu der bundesweiten Statistik, die wir verwendet haben.

#### Verwendete Literatur

„BNO-Statistik“: Moos, Marion / Stengel, Eva (2025): Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2024.  
<https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6930-bundesweite-statistik-des-bundesnetzwerks-ombudschaft-in-der-jugendhilfe-zu-ombudschaftlicher.html> [11.08.2025]

#### Aussprache

Vors. Abg. **Oliver Lottke** (SPD): Herzlichen Dank für Ihre Ausführungen. Ich habe dazu gleich eine Frage. Denn man schaut ja auch dahin, wo man politische Verantwortung hat. Mein Wahlkreis erstreckt sich über den Landkreis Cuxhaven und den Landkreis Osterholz. Mir ist eklatant aufgefallen: In der Karte ist der Landkreis Cuxhaven mit einem dezenten Rot und der Landkreis Osterholz tiefrot und schwarz gestrichelt gekennzeichnet. Sie erwähnten, das kann an zwei Faktoren liegen: zum einen daran, dass die Ombudsstelle im Landkreis Osterholz besser bekannt ist als die Ombudsstelle im Landkreis Cuxhaven und dadurch mehr Fälle hat, und zum anderen daran, dass es Caritas-Fälle gab, die dort aufgelaufen sind. Kann es damit zu tun haben, dass Caritas-Fälle aus gesamt Niedersachsen bei der Beratung im Landkreis Osterholz gelandet sind?

**Marion Moos** (ism): Zum einen gibt es immer dort, wo eine Ombudsstelle örtlich angesiedelt ist, mindestens 20 Fälle mehr. Das erklärt einen Teil des Phänomens in Osterholz. Die Caritas-Fälle sind nur bei den Lotsenfällen, nicht bei den ombudschaftlichen Beratungen. Das ist ein Anruf beispielsweise mit der Frage nach einer Kleiderspende für die Oma, auf den man dann den entsprechenden Hinweis auf die Örtlichkeit gibt. Diese Fälle spielen also von der Grundtendenz nicht mit hinein. Bei der roten Karte sind ja auch alle Fälle, die BerNi beraten hat, über ganz Niedersachsen verteilt. Das heißt, das ist wirklich eine Gesamtsicht, was insgesamt angefallen ist. Deswegen spielt das Einzelne keine große Rolle.

Abg. **Swantje Schendel** (GRÜNE): Vielen Dank für die Vorstellung des Berichts. Meine Fragen richten sich möglicherweise mehr an das Ministerium.

Meine erste Frage bezieht sich auf den weiteren Evaluationszeitraum. Sie haben ja gesagt: unsere Zustimmung vorausgesetzt. Ich würde es begrüßen, wenn man den Evaluationszeitraum erweitern würde. Mich interessiert aber in diesem Zusammenhang, wie Sie planen, mit den Rückmeldungen umzugehen, die die jetzige Evaluation ergibt. In den Handlungsempfehlungen wurden ja auch Fragen nach der Bedarfsgerechtigkeit aufgeworfen, um zu klären, ob weitere methodische Zugänge und auch eine konzeptionelle Klärung der Verantwortung der überregional tätigen Ombudsstelle notwendig sind. Wird das mit aufgenommen? Wie würde Bedarfsgerechtigkeit definiert werden? Wäre es, wenn, wie erwähnt, die Anzahl der Fälle steigen sollte und die Ombudsstellen priorisieren müssen, dies aus der Sicht des Ministeriums schon ein Indikator dafür, dass man die Ombudsstellen ausbauen müsste?

Auch stellt sich die Frage nach den regionalen Zugängen. Ich fände es sehr wünschenswert, wenn in der kommenden Evaluation die statistischen Daten auch zu der Bevölkerungszahl in Verhältnis gesetzt würde. Dann müsste man ja auch erheben, ob es ausreichen würde, die vier regionalen Ombudsstellen aufzustocken oder ob eine weitere kleinräumigere regionale Verankerung notwendig ist, die dann auch die Wege berücksichtigt.

Hinsichtlich der Zugangswege wäre auch zu erheben, ob dann, wenn zum Beispiel mehr betroffene Kinder und Jugendliche direkt erreicht werden sollen, ein Zugang per Telefon und E-Mail vielleicht nicht niedrigschwellig genug ist, und müsste mit den Ombudsstellen dann auch darüber gesprochen werden, inwiefern sie das jetzt schon weiterentwickeln, um diese Zielgruppe mit Chat-Angeboten zu erreichen. Der geringe Anteil an Videoberatung hat mich erstaunt. Insofern stellt sich die Frage, ob es dafür noch an technischen Voraussetzungen in den Ombudsstellen mangelt oder ob das tatsächlich ein Zugangsweg ist, den die entsprechenden Klienten nicht gewählt haben.

Inwieweit ist das Ministerium schon in einem Prozess, um solche Fragen überhaupt selber aufzuwerfen? Sie können auch gerne sagen, das ist noch im Prozess. Meine Fragen waren ja jetzt sehr detailliert.

Die Präsentation enthielt den Hinweis, dass die dargestellte Anzahl ombudtschaftlicher Beratungen keinen Aufschluss über die Qualität der Jugendamtsarbeit gibt. Das ist zum jetzigen Zeitpunkt völlig klar. Langfristig wäre das aber bei einer bedarfsgerechten Ausstattung durchaus wünschenswert, um auch aus der ombudtschaftlichen Beratung lernen zu können. Gibt es seitens des Ministeriums oder des Landesjugendamtes schon einen Austausch mit den kommunalen Jugendämtern und mit den Ombudsstellen? Ist ein Prozess dafür angedacht, wie man in Zukunft miteinander verfahren will, oder ist das jetzt einfach noch zu früh?

Refl'in **Harms** (MS): Zu Ihrer ersten Frage: Selbstverständlich werden wir sämtliche Ergebnisse in dem weiteren Prozess berücksichtigen. Wir haben auch schon besprochen, wie die nächsten zwei Jahre aussehen. Selbstverständlich wird jetzt auch ein qualitativer Evaluationsteil folgen, der die Abnehmer und sonstigen Adressaten von Ombudschaft in die Evaluation einbezieht.

Zu Ihrer zweiten Frage zur Definition der Bedarfsgerechtigkeit: Es gibt keine, und ich kann sie Ihnen jetzt auch noch nicht geben. Ich kann nur sagen: Bis jetzt ist der Bedarf vielleicht noch nicht gedeckt. Wenn Ombudsstellen anfangen zu priorisieren, müssen wir sehr genau hinschauen. Für mich steht die vulnerabelste Gruppe im Fokus, nämlich Kinder, die in staatlicher Obhut aufwachsen. Ich muss in diesem Zusammenhang an ein Gespräch mit JOiN, der Ombudsstelle im Norden, denken, die darauf hingewiesen hat, wie wichtig es ist, dass sie auch vor Ort ist und sich eine Tür öffnet, wenn ein Jugendlicher anklopft. In einem Fall haben sie ihn erst nicht gehört und sind dann noch vor die Tür gegangen. Er wäre nicht wiedergekommen, wenn in diesem Moment nicht die Ombudsstelle parat gewesen wäre. Diese Gruppe müssen wir also im Blick haben und darf in keiner Priorisierung aus Ressourcengründen hinten herunterfallen. Der Bundesgesetzgeber hat ja, anders als Ombudschaft gewachsen ist bis zum KJSG, alle Aufgaben des SGB VIII mit einbezogen, also zum Beispiel auch die Kita. Für uns war deshalb auch interessant, wie viele Kita-Fälle in diesem ersten Jahr auflaufen, nämlich weniger als 5 %. Das können wir also erst einmal vernachlässigen. Das ist also eine der Fragen, denen wir uns noch nähern müssen.

Ansonsten sind wir auf unterschiedliche Art und Weise im Gespräch mit allen Ombudsstellen. Auch die Ombudsstellen untereinander sind im Gespräch. Teil der Evaluation sind auch regelmäßige Workshops, in denen im Rahmen der kommunikativen Validierung darüber gesprochen wird, wie Daten erhoben worden sind und ob sie gleich erhoben worden sind. Das alles ist Teil des Prozesses.

Das zweite Jahr steht jetzt, wie ich eingangs sagte, im Zeichen der Qualitätssicherung, und zwar auf unterschiedlichen Ebenen, sowohl was die Qualitätssicherung eines einheitlichen Beratungsstandards anbelangt - alle Ombudsstellen sind in unterschiedlicher Trägerschaft mit unterschiedlichen Erfahrungen -, als auch was die Qualitätssicherung im Kontext der Erhebungen und Evaluation anbelangt. Wir können halt nirgendwo abgucken; das ist etwas Neues.

**Marion Moos (ism):** Zu der Frage, wann man aufstockt und ob eine Warteliste zulässig ist oder nicht: Bei einem Teil der Fälle halte ich es für kein Problem, drei Wochen zu warten. Bei anderen Fällen sind aber drei Tage schon zu viel, weil wirklich Handlungsdruck dahinter besteht. Wir müssen also auch fachlich der Frage nachgehen, ob jede Anfrage gleich ist und was man priorisiert. Das sind auch fachpolitische Setzungen.

Die Frage, ob die Bevölkerungszahl oder zum Beispiel die Inanspruchnahmen von Hilfe zur Erziehung der Gradmesser sind, betrifft genau die Suchbewegungen, mit denen wir im Moment in Deutschland anfangen, laufen zu lernen, und überhaupt mal anfangen, mit den Daten zu arbeiten. Ob wir in einem Jahr schon weiter sind, welches die relevanten Faktoren sind, werden wir sehen.

Das Kleinräumige wird eine Frage sein. Wenn es hinsichtlich des Bedarfs in zwei bis drei Jahren immer noch ganz klare Ringe um den lokalen Standort der Ombudsstelle gibt und es an den Rändern immer ausfranst, dann müssten wir über kleinräumigere Zugänge reden. Momentan ist die Tendenz noch, dass wir auch Ausreißer haben. Dann muss man eben der Frage nachgehen, wie man die Ausreißer erklären kann.

Hinsichtlich der Jugendlichen stellt sich bundesweit eine Herausforderung. Bei den Evaluationen in anderen Bundesländern, die wir begleiten durften und dürfen, sehen wir aber: Der Chat und das Digitale ist es nicht. Das können wir schon sagen. Daran denken wir immer, aber das trifft es nicht. Die jungen Menschen wollen ein Gesicht. Bundesweit haben diejenigen Ombudsstellen deutlich höhere Selbstmelderquoten, die durch Einrichtungen tingeln und die bestimmte Anlaufzentren für junge Menschen haben. Dann gehen die Zahlen nach oben. Das ist aber konzeptionell und auch ressourcenmäßig eine ganz andere Ausrichtung. Das sind genau die Entscheidungen, die man dann fällen muss, wo man einen Schwerpunkt setzen will.

Zu der Frage zu den Jugendamtsbezügen: Ich glaube, das ist eine ganz wichtige Lernperspektive. Diese Kooperation muss man aber aufbauen. Ich würde sagen, momentan ist man noch dabei, überhaupt zu erklären - auch wenn Niedersachsen da schon einen guten Vorlauf hat -, was Ombudschaft ist und wie gearbeitet wird, sodass alle Erfahrungen machen, und bei den Ratsuchenden Werbung für die Ombudschaft zu machen. Dann braucht man eine hinreichende Fallzahl je Jugendamt, damit das auch statistisch eine Größe ist, mit der man arbeiten kann. Wenn man erst zwei Fälle hat, ist es etwas zufällig, in den Dialog zu gehen. Aber ich glaube, das wäre die Entwicklungsperspektive in den nächsten fünf Jahren, damit das Potenzial im Sinne der Qualitätsentwicklung, das ich ganz klar sehe, wirklich ausgeschöpft wird. Da sind Impulse, wo man klar sagen kann: Da kann die Kinder- und Jugendhilfe besser werden, das wissen wir, da können wir lernen. Es gibt manchmal klare Einzelfälle auch in anderen Bundesländern, die vor das Gericht gegangen sind. Davon braucht man nicht 50, sondern da gibt es eine klare Rechtsprechung. Die muss man bekannt machen. Wir haben also unterschiedliche Strategien, wie man mit Erkenntnissen umgehen kann. Aber ich glaube, perspektivisch müsste das natürlich konzeptionell

mitgedacht werden. Wir brauchen aber eine gewisse Anzahl an Fällen und eine Erfahrungssättigung, damit man gut argumentieren kann.

Abg. **Claudia Schübler** (SPD): Vielen Dank für die Präsentation, mit der wir einen guten ersten Eindruck gewinnen und von Ihren Erkenntnissen profitieren konnten. Ich hatte zwischendurch auch überlegt, ob man jetzt schon Schlüsse ziehen kann, und habe das für mich jetzt so bewertet, dass man das wohl nicht tun kann auch im Hinblick auf das, was Sie auf die Fragen hin gesagt haben.

Ich halte es für wichtig, dass man in dem weiteren Evaluationsprozess auch klärt, wie die Nutzerinnen und Nutzer mit dem Ergebnis zufrieden sind. Das wird ja einen wichtigen Part ausmachen. Das gilt auch für die Rückspiegelung an die Jugendämter; denn es muss ja das Ziel sein, aus dem ombudtschaftlichen Beratungsgespräch auch eine Handlungsempfehlung zu geben. Ich bin mir nicht ganz sicher, ob das nicht doch ein sehr hoher Wert ist, der vielleicht auch darauf hindeutet, dass es hohe Bedarfe gibt und dass es in den Jugendämtern vielleicht auch Nachschulungen geben muss. Bei den Ombudsstellen werden offensichtlich auch einfache Fragen gestellt, die eigentlich nicht den Konfliktbereich betreffen, sondern das Wissen. Das würde ich aber sozusagen dem weiteren Prozess und den Erkenntnissen überlassen.

Mich interessiert: Welche Fachkräfte sind in den Ombudsstellen tätig und betreiben dieses Management? Sind sie speziell für Konfliktberatung ausgebildet?

Sie haben erwähnt, dass die Fallzahlen in Niedersachsen im Bundesvergleich recht hoch sind, aber dass das statistisch noch nicht richtig bewertbar ist. Ich glaube, dass überall solche Konflikte entstehen und dass das ombudtschaftliche Beratungsgespräch möglicherweise notwendig ist. Mich würde in dem weiteren Prozess - sozusagen in drei Jahren - interessieren, ob die anderen Bundesländer einen Weg gefunden haben, den wir kennen sollten, um möglicherweise ein gutes Beispiel zu übernehmen - wenn Sie das leisten können; Sie sind ja jetzt für Niedersachsen tätig.

RefL'in **Harms** (MS): Zunächst zur Personalausstattung. Nach der Förderverordnung auf der Grundlage des Ausführungsgesetzes werden in jeder regionalen Stelle zweieinhalb Vollzeiteinheiten gefördert: zwei Berater - Sozialpädagogen oder Sozialwissenschaftler - und eine halbe Verwaltungsstelle. Für die Ebene der überregionalen Stelle ist eine Vollzeiteinheit mehr für einen Juristen geregelt, weil aus unserer Sicht für schwierigere Konstellationen ein juristischer Ansprechpartner in dem System notwendig ist.

Zu der Frage, ob sie speziell für Konfliktsituationen geschult sind: Ich bin Juristin und nicht Sozialpädagogin, aber habe mir sagen lassen, dass dies auch Teil des Studiums ist. Sie sind ja befähigt, von Jugendamtsseite oder Trägerseite aus diese Fälle zu bearbeiten. Ansonsten rufe ich noch einmal in Erinnerung: Wir haben hier ein rechtliches Novum. Es gibt bislang nicht eine Schulung für Ombudspersonen in der Kinder- und Jugendhilfe.

**Marion Moos** (ism): Direkt dazu: Es schadet ganz sicher nicht, wenn man eine solche Schulung hatte. Aber es rufen ja auch Ratsuchende an, die keinen Konflikt haben. Oft geht es ihnen darum, zu verstehen, warum etwas wie läuft, ob sie dabei überhaupt Rechte haben und ob man so mit ihnen umgehen kann. Es geht viel um juristisches Know-how und um das Erklären von Abläufen und Zuständigkeiten in der Kinder- und Jugendhilfe. Im Tagesgeschäft geht ja viel verloren. Dann geht es darum, dass man die Ratsuchenden beispielsweise fragt, ob sie noch einmal angerufen



haben. Sie sollen ja befähigt werden, selbst den Konflikt bestmöglich zu lösen. Sie erhalten nur die Unterstützung, die zwingend notwendig ist. Viele versuchen dann, wenn sie wieder eine Idee haben und bekräftigt worden sind, ihren Konflikt selber zu klären. Ganz hoch eskalierte Gespräche gibt es mal, aber eher selten. Es geht eher um das Ganze: Was ist das Anliegen? Ist es berechtigt? Was ist formal richtig? Welche Schritte können unternommen werden? - Man muss eine hohe Kompetenz in der Breite der Jugendhilfe haben, um zu sortieren, was das Anliegen ist und was auch die Ratsuchenden selbst tun können. Denn die Entscheidungen müssen ja die Ratsuchenden treffen. Die Ombudsstelle gibt ihnen nicht vor, wie es ablaufen hat, sondern die Menschen, die Rat suchen, werden befähigt und begleitet, den Konflikt zu lösen. Es gibt auch Fälle, bei denen jemand seit drei Monaten versucht, jemanden anzurufen, aber das Telefon nicht abgenommen wird. Wenn dann die Ombudsstelle anruft, bekommt man manchmal schneller einen Termin. Es geht also um ganz unterschiedliche Fallgestaltungen.

Zu dem Stichwort „andere Bundesländer“: Die Republik lernt, glaube ich, gerade eher von Niedersachsen. Zum einen gibt es wenig Flächenländer, die über ein flächendeckendes System verfügen. Wir führen im ism auch die Bundesstatistik. Es gibt aber momentan noch kein Commitment, sie länderspezifisch auszuwerten. Wir hatten schon einzelne andere Evaluationen, aber es gibt keine vergleichende Auswertung. Wir haben jährlich eine Bundesstatistik; sie zeigt aber nur die bundesweite Tendenz. Die Daten gibt es also, aber es gibt keinen Auftrag, sie vergleichend auszuwerten. Das ist natürlich eine Krux. Es gibt dafür perspektivisch vielleicht zwei, drei Bundesländer. Baden-Württemberg hat ein ähnliches System; dort könnte man halbwegs seriös Vergleiche ziehen. In Nordrhein-Westfalen ist das System im Aufbau. Aber das dauert, und die meisten sind von einem flächendeckenden System weit entfernt.

Abg. **Julia Retzlaff** (SPD): Zunächst einmal vielen Dank für die Präsentation. Ich hatte mir schon im Vorfeld viele Fragen überlegt, aber finde es toll, dass Sie nach diesem einen Jahr schon so viel und detailliert berichtet haben. Sehr spannend finde ich vor allen Dingen die Gründe der Aufsuchenden, sich an die Beratungsstelle zu wenden. Ich habe im Februar 2024 die Beratungsstelle Kobera kurz nach ihrem Start besucht. Damals deutete sich schon an, dass der Hauptgrund tatsächlich Kommunikationsschwierigkeiten mit den Jugendämtern aus den unterschiedlichsten Gründen war. Meine Vorrednerinnen haben es mir ein bisschen vorweggenommen: Auch ich bin sehr gespannt, welche Schlussfolgerungen man ziehen kann. Denn wir sehen ja mittlerweile bei vielen Beratungsstellen, dass die Kommunikation mit den Behörden für die Leute aus unterschiedlichsten Gründen immer schwieriger wird und dass Schriftstücke nicht verstanden werden. Ich hoffe, dass wir gerade in diesem sehr sensiblen Bereich vielleicht auch Handlungsempfehlungen für die Jugendämter bekommen. Ich glaube auch, dass man mal das „Behörden-deutsch“ angehen muss. Ich hoffe sehr, dass wir dazu nach dem nächsten Berichtszeitraum etwas bekommen.

Zu den Fachkräften haben Sie eingangs erwähnt, dass nicht alle Vollzeitäquivalente besetzt werden können. Das ist angesichts des Fachkräftemangels nachvollziehbar. Was kann man tun, um das zu unterstützen? Denn bevor ein Ausbau angegangen werden kann, müssen ja erst einmal die Stellen besetzt sein.

Bei dem Gespräch, das ich geführt habe, stellte sich heraus, dass auch die Netzwerke vor Ort entscheidend sind. Diesbezüglich sind ja alle Regionen unterschiedlich. Um aber gerade Kinder oder, besser gesagt, Jugendliche zu erreichen, muss man sich die Situation vor Ort ansehen. In

Teilen gibt es auch Kinderschutzzentren usw., wo eine enge Verzahnung geschieht und wo man dann schrittweise mehr die Zielgruppe der Jugendlichen erreichen kann.

Noch einmal vielen Dank! Ich bin ganz begeistert von Ihrem Vortrag und freue mich auf die Fortsetzung.

RefL'in **Harms** (MS): Zu dem Stichwort „Behördendeutsch“: Auch die Jugendämter haben in diesem Jahr schon eine Entwicklung durchgemacht. Als wir im Gesetzgebungsverfahren waren, gab es riesige Skepsis von dieser Seite: Wird da jetzt mit den Ombudsstellen heimlich eine Aufsicht eingezogen? - Wir haben in den Präsentationen immer darauf hingewiesen, dass das ein System ist, das den Betroffenen Hilfe zur Selbsthilfe liefert. Wenn die Ombudsstellen befrieden können, dann kommen die Hilfen ja auch besser an. Das war damals. Und heute erfahren wir bereits von manchen Ombudsstellen, dass sie von Jugendämtern zu Besprechungen eingeladen werden und dass die Jugendämter danach fragen, welches die drei Top-Themen sind, die bei den Ombudsstellen in der Region auflaufen, und was sie verbessern können. Das finde ich enorm. Auf diesem Weg wird es hoffentlich weitergehen. Wir tun, was wir können, um das zu befördern.

Zum Thema Fachkräfte: Wie Frau Moos bereits erwähnt hat, war es eigentlich konzeptionell nicht angedacht, dass die überregionale Stelle auch selbst Beratung vornimmt. Wir machen das jetzt aber vor dem Hintergrund der Fachkräftesituation weiter. Der fachliche Standard des Bundesnetzwerks Ombudschaft besagt, dass in bestimmten Fällen ein Vier-Augen-Prinzip erforderlich ist. Wenn wir zwei Berater in jeder regionalen Stelle vor Ort haben und dort einer ausfällt - was überall passieren kann -, dann brauchen wir einfach auch die überregionale Ombudsstelle als Puffer. Das bleibt jetzt erst mal so, bis wir eine genauere Aussage zur Frage der Bedarfsgerechtigkeit treffen können.

Zu dem Punkt „größere Bekanntheit“: Das ist zum einen die Aufgabe der Ombudsstellen, die sich jetzt nach der Gründungsphase verstärkt darum kümmern können. Zum anderen ist es aber auch unsere Aufgabe, das seitens des Landes noch weiter zu befördern. Wir haben bisher davon abgesehen, aber müssen jetzt vonseiten des Ministeriums auch in den Fokus nehmen, dass wir zum Beispiel über die Einrichtungsaufsicht - ich sprach die vulnerabelste Gruppe an - eine Verpflichtung aussprechen, nach der für die Jugendlichen in jeder Einrichtung der Kontakt zur Ombudsstelle in der Region erkennbar sein muss. Auf diesem Weg denken wir jetzt in diesem zweiten Jahr natürlich auch weiter.

**Marion Moos** (ism): Ich glaube auch, man braucht eine Kombination, was die Ombudsstellen selber leisten können. Sie sagen selber schon: Wenn sie so viele Beratungsanfragen haben, dann ist es eine Herausforderung, sich überall bekannt zu machen. Ich glaube, diese ergänzenden Verfahren sind ganz wichtig. Wo sind Ankerpunkte auch über bestehende Systeme, wo man die Zugänge einfach eröffnen kann? Darüber müssen wir im Gesamtset diskutieren.

Zu der Besetzung der Stellen: Das ist eigentlich kein Arbeitsfeld für Berufseinsteiger\*innen. Dieses Arbeitsfeld ist wirklich anspruchsvoll. Man braucht ein sehr breites Wissen und ein gutes Gespür. Man darf aber nicht in die Fallarbeit einsteigen, sondern es geht um den ombudschaftlichen Auftrag. Man ist für den Konflikt zuständig. Alles andere bleibt in der Verantwortung der fallzuständigen Fachkraft. Das muss vom Fokus her sehr klar bleiben. Das ist anspruchsvoll, aber alle sind auf dem Weg, auf der Suche und versuchen ihr Bestes, auch hinsichtlich der Vernetzung

der Ombudsstellen, um die Qualität und, wenn es Wechsel gibt, auch eine gute Einarbeitungsphase sicherzustellen. Das bleibt eine Herausforderung. Aber die Qualität muss gesichert sein; denn nur dann bringt dem Jugendamt oder dem freien Träger die Klärung etwas. Das hilft allen im System. Denn wenn da Sand hineinkommt, dann wird es schwierig. Die Fachlichkeit muss absolut gegeben sein.

Abg. **Delia Klages** (AfD): Vielen Dank für den Bericht und für die Ausführungen. Sie haben erwähnt, das ist ein Zwischenbericht, die Zeit war knapp, und die Daten sind noch nicht vollständig. Ich habe trotzdem auch zu diesem Zwischenbericht einige Fragen.

Mir ist aufgefallen, dass die Kinder und Jugendlichen nur zu einem ganz geringen Teil die Ombudsstellen kontaktieren, dass insbesondere Eltern den größten Teil ausmachen und dass sich die Konflikte zu über 80 % um die Jugendämter drehen. 2019 gab es ja den Skandal um Lügde. Dabei war das Jugendamt Hameln-Pyrmont involviert. Bei dem Haupttäter handelte es sich um jemanden, der vom Jugendamt ein achtjähriges Mädchen in Betreuung bekommen hat. Im Anschluss gab es den Frenzel-Bericht. Meine Frage an Sie: Haben Sie diesen Frenzel-Bericht in Ihren Evaluationsbericht mit einfließen lassen?

Ich wüsste auch gerne, welche Möglichkeiten Sie sehen, um die Bekanntheit zu steigern, gerade in Bezug auf die geringe Anzahl von Kindern und Jugendlichen, die an die Ombudsstellen herantreten.

Ferner interessiert mich, wie Sie methodisch zu einer Qualitätsbemessung kommen wollen und ob Sie schon ein Raster entwickelt haben, wonach Sie Qualität feststellen.

RefL'in **Harms** (MS): Zu Ihrer ersten Frage: Die Eltern machen den größten Teil aus. Damit liegen wir im Bundesvergleich bei den anderen Ländern. Insofern ist das keine Besonderheit.

Zu Ihrer zweiten Frage: Der Frenzel-Bericht ist in dieser Evaluation nicht berücksichtigt worden und hat auch thematisch gar nichts damit zu tun. Wir haben einen klar umrissenen gesetzlichen Auftrag, der sich aus § 16 g AG SGB VIII ergibt. Der Frenzel-Bericht hat thematisch etwas ganz anderes betrachtet.

Zu Ihrer dritten Frage: Wie die Bekanntheit zu steigern ist, haben wir schon ausgeführt. Ja, wir müssen die jungen Leute in den Blick nehmen. Eine Möglichkeit ist, über die Heimaufsichten zu gehen. Aber das ist auch gesetzlicher Auftrag der Ombudsstellen, die sich aus den genannten Gründen jetzt erst in diesem zweiten Jahr verstärkt um diese Dinge kümmern können.

Viertens: Alles, was Qualitätssicherung und Betrachtung betrifft, bleibt jetzt dem nächsten Evaluationsabschnitt vorbehalten.

**Marion Moos** (ism): Noch zwei Ergänzungen: Bei der Gesamtdebatte über Übergriffe, Vorfälle usw. ist, glaube ich, wichtig: Ombudschaft ist *ein* Baustein im Gesamtkonzept. Wir haben ja über das Bundeskinderschutzgesetz und über das KJSG noch andere Bausteine. Die muss man ergänzend dazu sehen. Also die Verpflichtung zu internen Beschwerdeverfahren, externen Beschwerdeverfahren, zur Ombudschaft und zu Schutzkonzepten muss man in einem Kontext sehen, wenn wir von Schutz in Einrichtungen sprechen. Da sieht man schon, dass auch unterschiedlich gelagert ist, wo was ankommt. Ombudschaft ist *ein* Baustein. Um diese Vorfälle aufzuarbeiten, ist aber ein Gesamtpaket entstanden. Das muss man in Betracht ziehen.

Zu Ihrer Frage zur methodischen Qualitätsbemessung: Wir haben zwei Ankerpunkte. Das eine ist: Das Bundesnetzwerk Ombudschaft hat schon Qualitätsstandards für die ombudschaftliche Arbeit definiert. Das ist natürlich ein zentraler fachlicher Orientierungspunkt. Über die Zugänge der Nutzer\*innen, die wir auch in anderen Bundesländern schon hatten, bekommen wir noch einmal anderes Feedback: Wann kann ich das gut in Anspruch nehmen, und wann hilft es? Das sind ja die zentralen Parameter. Ist es da, wenn ich es brauche, und bringt es etwas? Über die anderen Evaluationszugänge, über Feedback, über Interviews usw. bekommt man ganz gute Anhaltspunkte.

Abg. **Thomas Uhlen** (CDU): Herzlichen Dank für die vielfältigen Informationen. Ich möchte eine Frage im Hinblick auf die Säulen der Sozialgesetzbücher stellen. Die Sozialstaatsform, aber auch der Koalitionsvertrag auf Bundesebene zielt eher auf eine inklusive Kinder- und Jugendhilfe - also alles eher aus einem Topf - und darauf, auch die Eingliederungshilfe und Sozialgesetzbücher in die Überlegungen einzubeziehen. Haben Sie diesbezüglich schon Erfahrungen, oder merken Sie, dass Themen manchmal nicht alleine SGB-VIII-Themen sind, sondern eigentlich eher auch in anderen Sozialgesetzbüchern verankert sind, die auf Sie zukommen, wo sich durchaus auch Konflikte ergeben?

Wie ist die Situation bei den Gerichtsverfahren? Es geht ja durchaus in allen Bereichen der Schlichtung darum, auch ein bisschen vor Klagen zu schützen und die Justiz von Streitfällen zu entlasten. Merken Sie bereits, dass dadurch präventiv auch vor Klagen geschützt wird, oder wird schließlich meistens doch der Weg weiter zum Sozialgericht oder zu anderen Gerichten beschritten?

**Marion Moos** (ism): Wie auf der Folie zur Weitervermittlung an andere Institutionen aufgeführt, gehen rund 7 % der Fälle, die weitergeleitet werden, an die Eingliederungshilfe und ergänzende unabhängige Teilhabeberatung und Verfahrenslotsen. Das heißt, diese Schnittstelle haben wir. Die 7 % liegen etwa im Bundesdurchschnitt.

Zu der Frage zum Klageweg: In der bisherigen Evaluation sehen wir beides. Ombudschaft kann Klagen verhindern, weil man auf einem kommunikativ völlig anderen Weg die Dinge klärt. Es gibt aber auch so eklatante Rechtsbrüche, dass die Ombudschaft zum Klageweg ermutigt. Das sind aber Präzedenzfälle. Dass wirklich geklagt wird, liegt weit unter 5 % im Bundesdurchschnitt. Das sind also wirklich Einzelfälle. Aus fachlicher Sicht würde ich sagen: Es lohnt sich dabei, für die Rechte der Adressat\*innen zu kämpfen. Das sind durchaus Fälle, die gut geprüft sind und in denen man nicht leichtfertig vor Gericht zieht. Von daher wird die Ombudschaft nicht alles abwenden, aber wir haben beides. Aber ich glaube, sie puffert mehr ab, als sie befördert. Die Schnittstelle zur Eingliederungshilfe ist da, aber die sozialrechtlichen Sachen laufen oft. Wenn schon ein Anwalt beteiligt ist, dann sagt ja die Ombudschaft: Wir sind draußen. - Das ist ja auch eine Fachfrage. Wer bereits den Rechtsweg beschritten hat, der fragt vielleicht bei der Ombudschaft an, aber dann wird nicht mehr ombudschaftlich beraten. Von daher gibt es ja auch solch unterschiedliche Stränge.

Abg. **Nicolas Mülbrecht Breer** (GRÜNE): Vielen Dank für den Vortrag. Ich komme aus dem Versorgungsbereich 4, dem Emsland. Das Jugendamt des Landkreises hat mir zurückgemeldet, dass die Stelle in Cloppenburg, die zuständig ist, qualitativ und fachlich sehr gut besetzt ist. Sie hat auch für den 8. Mai 2025 eingeladen, hat sich dort vorgestellt und ist in den Austausch gegangen. Das läuft dort sehr gut und wird positiv bewertet.

Zu der Karte mit den vielen verschiedenen Rottönen und Ihren Erläuterungen, was sie bedeuten: Gab es auch Überlegungen, andere Farbtöne zu wählen, um gar nicht erst diesen Eindruck zu erwecken? Denn wie Sie auch am Anfang geschildert haben, wissen wir noch gar nichts über die Zahlen.

Zu den Zahlen würde mich das Verhältnis der Anfragen im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung interessieren. Die Grafschaft Bentheim ist kleiner als das Emsland. Insofern gibt es dort aus diesem Grund vielleicht keine hohe Nachfrage. Im Emsland sind relativ viele Kinder- und Jugendhilfeträger niedergelassen. Dementsprechend gehe ich davon aus, dass es dort auch mehr Anfragen gibt. Es gibt also, wie Sie auch berichtet haben, verschiedene Faktoren, die eine Rolle spielen und durch die die Nachfrage steigen oder sinken kann. Es wäre schön, wenn das im nächsten Bericht in Verhältnis gesetzt würde.

**Marion Moos (ism):** Wir haben auch in Bayern die Evaluation durchgeführt - dort ist die Karte blau. Für Niedersachsen haben wir eher zufällig die Farbe Rot gewählt. Das sollte keine Signalfarbe sein und können wir, wenn es gewollt ist, auch noch ändern. Die Erklärung ist also relativ simpel. Wir haben kein Ampelsystem. In Bayern reichten die Zahlen nur bis 20. Wir haben für Niedersachsen schon angefangen zu schraffieren, weil die Töne in einer Farbskala nicht ausreichen, um die Unterschiede darzustellen. Wenn es diesbezüglich andere Wünsche gibt, kann das leicht angepasst werden.

Zu der Frage, wie viele Träger in einem bestimmten Landkreis den Bedarf generieren, wenn wir wissen, dass stationäre Hilfen einen Schwerpunkt bilden: Das haben wir auch in Bayern und in anderen Kontexten schon andiskutiert. Die Bezüge herzustellen, ist hochkomplex. Wir bemühen uns, aber wir bräuchten dann für jeden Landkreis und für jede Stadt eine Karte, welche Träger dort sind.

Wie hoch die Zahlen bei der Hilfe zur Erziehung im Verhältnis zu der Bevölkerung in dem jeweiligen Landkreis sind, kennen Sie über Ihre regionale Berichterstattung.

Generell zu den Hilfen zur Erziehung: Ich habe fachlich große Lust darauf, aber ich weiß, dass das statistisch und fachlich sehr komplex ist. Wir sind wirklich am Anfang und sind froh, dass wir diese Hypothesen schon mal haben. Vor allen Dingen ist es toll, dass wir das hier machen können und so viele Daten über Niedersachsen haben. Aber ich hätte auch Bauchschmerzen, wenn wir nicht noch ein bis zwei andere Vergleichspunkte hätten, um wirklich solide Aussagen treffen zu können. Da sind wir in der Suchbewegung auf dem Weg. Wir tun unser Bestes, aber ich will keine vorschnellen Versprechungen machen. Es hat auch einen Einfluss, wenn ein Jugendamt Rechte anders auslegt oder drei neue Mitarbeiterinnen hat, die noch nicht so firm und kommunikativ nicht so stark sind. Dann hat man auch noch einmal einen Durchbruch. Da spielt also viel hinein.

**Abg. Swantje Schendel (GRÜNE):** Ich habe noch eine Nachfrage. Sie haben erwähnt, dass andere Bundesländer gerade von Niedersachsen lernen können. Aber Sie haben auch erwähnt, dass für das Erreichen von Kindern und Jugendlichen die Beratung vor Ort bzw. die aufsuchende Beratung ein Schlüssel ist. Ist das konzeptionell auch in anderen Flächenbundesländern angelegt, oder sind das Erfahrungen aus den Stadtstaaten?

**Marion Moos (ism):** Weder noch. Das sind Ombudsstellen, die sehr spezifische Konzepte haben. Es gibt in Schleswig-Holstein einen Träger, der „nur“ dafür da ist, durch stationäre Einrichtungen

zu tingeln und sich vorzustellen. Er führt auch Workshops zu Kinderrechten in stationären Einrichtungen durch. Diese Ombudsstelle hat dann über ein Drittel der Fälle von Jugendlichen, aber nur diese Ombudsstelle. Sie ist nicht für ganz Schleswig-Holstein zuständig, sondern hat innerhalb dieses Landes einen Spezialauftrag für diese Zielgruppe.

Abg. **Swantje Schendel** (GRÜNE): Wurde der Spezialauftrag für diese Zielgruppe vom Land so vergeben? Wie ist dort das Konzept?

**Marion Moos** (ism): Lange nicht alle Bundesländer haben ein landesweites Konzept, sondern wir haben Ombudsstellen, die aus der Geschichte gewachsen sind. Das muss sich jetzt in die Landesgesetzgebung einfügen. Die sind genauso gestartet wie in Dresden das „House of Dreams“. Dort gibt es ein Careleaver-Zentrum. Wenn man ein Careleaver-Zentrum hat und dort alle berät und alle dort zusammenkommen, dann überrascht es auch nicht, dass man diese Zielgruppe besser erreicht. Das ist aber geschichtlich ganz anders als in Niedersachsen gewachsen. Das sind konzeptionelle Spezialitäten. Ich würde sagen, das ist noch nicht landesweit in ein Gesamtkonzept eingebunden. Das fließt in die Zahlen ein, aber das sind noch keine landesweiten Konzepte.

Vors. Abg. **Oliver Lottke** (SPD): Weitere Wortmeldungen gibt es nicht. Herzlichen Dank für diese sehr intensive und auch sehr anschauliche Darstellung für das erste Jahr. Wir werden auch in Zukunft voneinander hören. Wir freuen uns schon auf die weiteren Informationen.

\*\*\*

# Zentrale Ergebnisse der Evaluation der Ombudschaft in Niedersachsen auf Grundlage der statistischen Auswertung

Zeitraum: 1. Mai 2024 – 30. April 2025

Marion Moos & Eva Stengel

04. September 2025

# Was erwartet Sie?

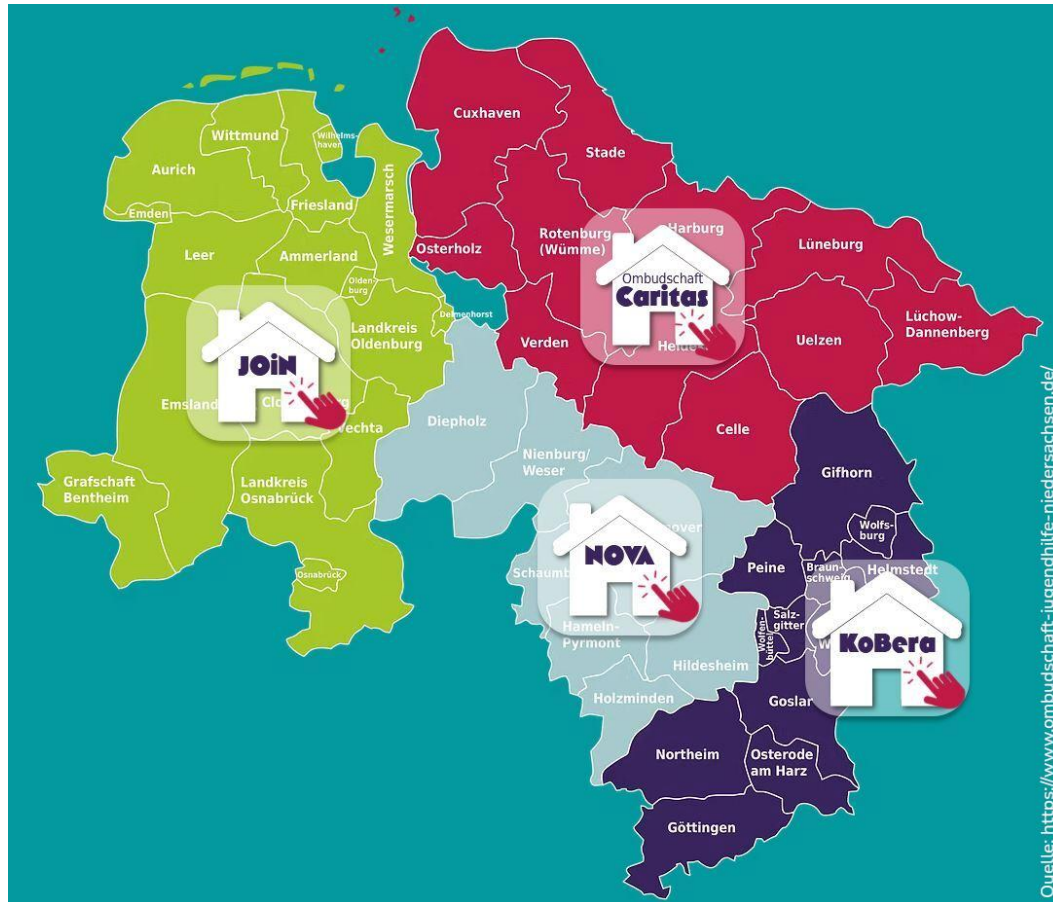
- Zielsetzung der Evaluation und Auftragsverständnis
- Rahmenbedingungen der Ombudsstellen
- Auswertungsergebnisse aus der ombudschaftlichen Statistik im Zeitraum vom 01.05.2024-30.04.2025
- Schlussfolgerungen und Empfehlungen



# Zielsetzung der Evaluation und Auftragsverständnis

Ausgangspunkt der Evaluation ist § 16g Nds. AG SGB VIII

- „Das für Kinder- und Jugendhilfe zuständige Ministerium untersucht bis zum 1. August 2025 die Wirkungen der §§ 16e und 16f und berichtet dem Landtag über die Ergebnisse der Untersuchung. Bei der Untersuchung ist auch der Frage nachzugehen, ob Anzahl und Ausstattung der geförderten Ombudsstellen weiterhin bedarfsgerecht sind.“



- Die vier in den Versorgungsbereichen tätigen, vom Land geförderten regionalen Ombudsstellen
  - Versorgungsbereich 1: Kobera e.V.
  - Versorgungsbereich 2: NOVA e.V. (NOVA regional)
  - Versorgungsbereich 3: Caritaszentrum Osterholz (OsCar)
  - Versorgungsbereich 4: Verein Ombudschaft Nord-West Nds. e.V. (JOiN)

# In die Auswertung einbezogene Ombudsstellen II

- Zudem fließen ombudtschaftliche Beratungen von BerNi als überregionaler Ombudsstelle ein, wenn ein Anliegen von Ratsuchenden eigenständig beraten wurde.
- Für einen Gesamtüberblick fließen ergänzend auch Daten aus der Statistik von NOVA Hildesheim ein, die Beratungen in Stadt und Landkreis Hildesheim nach dem dort vereinbarten Beratungskonzept mit kommunaler Förderung durchführt.

- Der niedersächsischen Statistik ombudschaftlicher Beratungen liegt das Erhebungsinstrument des Bundesnetzwerk Ombudschaft zugrunde, welches für die landesspezifische Auswertung geringfügig erweitert wurde.
- In die Erhebung fließen alle im Zeitraum vom 01.05.2024 bis 30.04.2025 begonnenen Fälle ein, die in einer niedersächsischen Ombudsstelle bearbeitet wurden.
- Alle in die Statistik eingeflossenen Beratungen wurden in einer Prüfschleife kontrolliert und bereinigt sowie im Rahmen der kommunikativen Validierung mit den Mitarbeitenden der Ombudsstellen diskutiert.

- „Bedarfsgerecht“ – Hinweise aus der Statistik
  - Regionale Verteilung der Beratungen
    - Vergleich zwischen den Versorgungsbereichen
    - Flächendeckende Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung?
    - Schwerpunkte bei bestimmten Jugendamtsbezirken?
    - Räumliche Nähe zur Ombudsstelle?
    - Ggf. städtisch/ländlich
  - Inanspruchnahme (auch im Vergleich der Versorgungsbereiche)
    - Zugänge
    - Anliegen/Rechtliche Zuständigkeitsbereiche/Hilfeformen
  - „Verweisungspraxis“ zwischen den Ombudsstellen
  - Verhältnis Fallaufkommen und Personal

- Evaluationsperspektive ist bislang auf die Statistik begrenzt, andere Perspektive wie z.B. die der Nutzer:innen ombudshaftlicher Beratungen oder die von Kooperationspartner:innen fehlen
- Statistik bietet jedoch eine gute Grundlage, um zu zentralen Fragestellungen erste Aussagen treffen zu können, vor allem über Inanspruchnahme und regionale Verteilung
- Auf dieser Datengrundlage keine Bedarfs-/Personalbemessung möglich, Einschätzungen zur Ausstattung erfolgen ausgehend von den durchgeführten Beratungen

# Grenzen der Bedarfseinschätzung ombudschaftlicher Beratung

- ombudschaftliche Beratungsstrukturen nach § 9a SGB VIII befinden sich bundesweit noch im Aufbau
- im Bundesgebiet bestehenden große konzeptionelle und personelle Unterschiede zwischen den Ombudsstellen
- bislang gibt es kein indikatoren-geleitetes Verfahren zur Bedarfseinschätzung ombudschaftlicher Beratungen für ein Bundesland bzw. für Regionen



## Beeinflussende Faktoren:

- Bekanntheitsgrad der Ombudsstellen im Versorgungsbereich
- Angebotene Informationszugänge und Kommunikationskanäle für junge Menschen und ihre Familien
- Personelle Ressourcen der Ombudsstellen
- Konzeptionelle Ausrichtung der Ombudsstellen
- Größe des Versorgungsgebietes im Verhältnis zur personellen Ausstattung
- Räumliche Kategorisierung „Stadt“, „Land“ mit Bezug zu Bevölkerungsdichte, Wegzeiten etc.
- Einwohnendenzahl
- Bevölkerungsstruktur
- Qualität der Verfahren von öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe

# Ombudschaft umfasst mehr als ombudtschaftliche Beratung

- Kernauftrag von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe gemäß § 9a SGB VIII liegt bei der unabhängigen Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger im Leistungsspektrum der Kinder- und Jugendhilfe.
- Um diesem Auftrag angemessen und fachlich qualifiziert nachkommen zu können, gehen mit der Durchführung von Beratungen auch fallübergreifende Tätigkeiten einher (Öffentlichkeitarbeit, Dokumentation, Reflexion, Qualifizierung etc.)
- (fach-) politische Lobbyarbeit eine zentrale Säule im Selbstverständnis von Ombudschaft:

Grundfrage: Lernen aus ombudtschaftlicher Beratung im Sinne von Impulsen zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe

# Rahmenbedingungen der Ombudsstellen

- je regionaler Ombudsstelle umfasst die Landesförderung:  
2 Vollzeitäquivalente für die Beratung und  
0,5 Vollzeitäquivalente für Verwaltungstätigkeiten
- Keine der regionalen Ombudsstellen der Versorgungsbereiche konnten diese Vollzeitäquivalente im Erhebungszeitraum vollständig personell ausschöpfen
- Pro Ombudsstelle wurde ein Durchschnitt bezüglich der Vollzeitäquivalente über den 12-monatigen Erhebungszeitraum gebildet.
- Die real zur Verfügung stehenden Vollzeitäquivalente in den Versorgungsbereichen lagen im Durchschnitt der 12 Monate zwischen 0,9 und 1,8 Vollzeitäquivalenten.

- Die konzeptionelle, inhaltliche Arbeit der Ombudsstellen in den Versorgungsbereichen ist grundsätzlich ähnlich
- Das Erfahrungswissen auf Grund der Dauer der Tätigkeit im Kontext Ombudschaft und die Formen der Arbeitsorganisation variieren zwischen den Ombudsstellen
- Arbeitsschwerpunkt liegt in allen Versorgungsbereichen auf der ombudschaftlichen Beratung
- Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung auf unterschiedlichen Ebenen
  - landesweite Informationsstrategie durch Ministerium und Landesjugendamt
  - Zentrale Homepage für alle Versorgungsbereiche, Öffentlichkeitsarbeit BerNi
  - Eigene Homepages und Aktivitäten der Ombudsstellen (z.B. Bekanntmachung bei Jugendämtern und Trägern auch durch persönliche Vorstellung, Presse, Social Media etc.)

# Auswertungsergebnisse aus der ombudtschaftlichen Statistik im Zeitraum vom 01.05.2024-30.04.2025

# Fallzahlen und Beratungsarten

Niedersachsen, Zeitraum 01. Mai 2024 - 30. April 2025

n=1.069, ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle (inkl. NOVA Hildesheim)

Bundesweit, Zeitraum 01. Januar 2024 - 31. Dezember 2024

n=5.203, ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle

Im Vergleich der Gesamtzahlen liegen die ombudschaftlichen Beratungen in Niedersachsen somit bei rund einem Fünftel der bundesweiten Gesamtzahl.

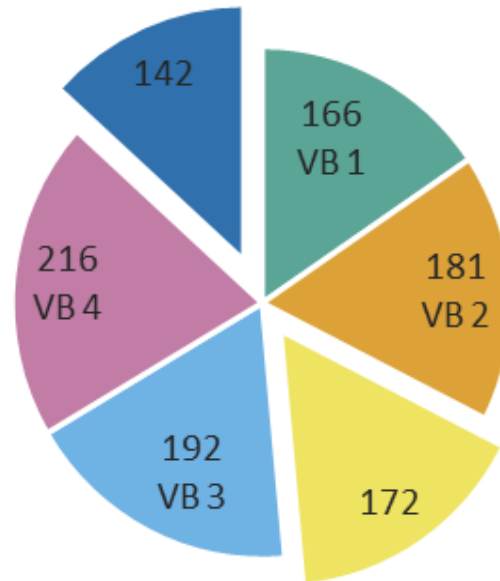
Dieser Anteil ist allerdings nur eine grobe Näherung, da den beiden Gesamtzahlen unterschiedliche Erhebungszeiträume zu Grunde liegen und es große personelle und konzeptionelle Unterschiede zwischen Ombudsstellen im Bundesgebiet gibt. Zudem ist zu beachten, dass es bislang wenige Bundesländer gibt, die eine gesetzlich verankerte regionalisierte Ombudsstruktur haben.



# Ombudtschaftliche Beratungen („alle Anfragen“)

## Mai 24- April 25 insgesamt (n=1.069, inkl. HI)

Gesamtfallzahlen der einzelnen niedersächsischen Ombudsstellen  
im Zeitraum 01.05.2024 - 30.04.2025  
(n = 1.069)



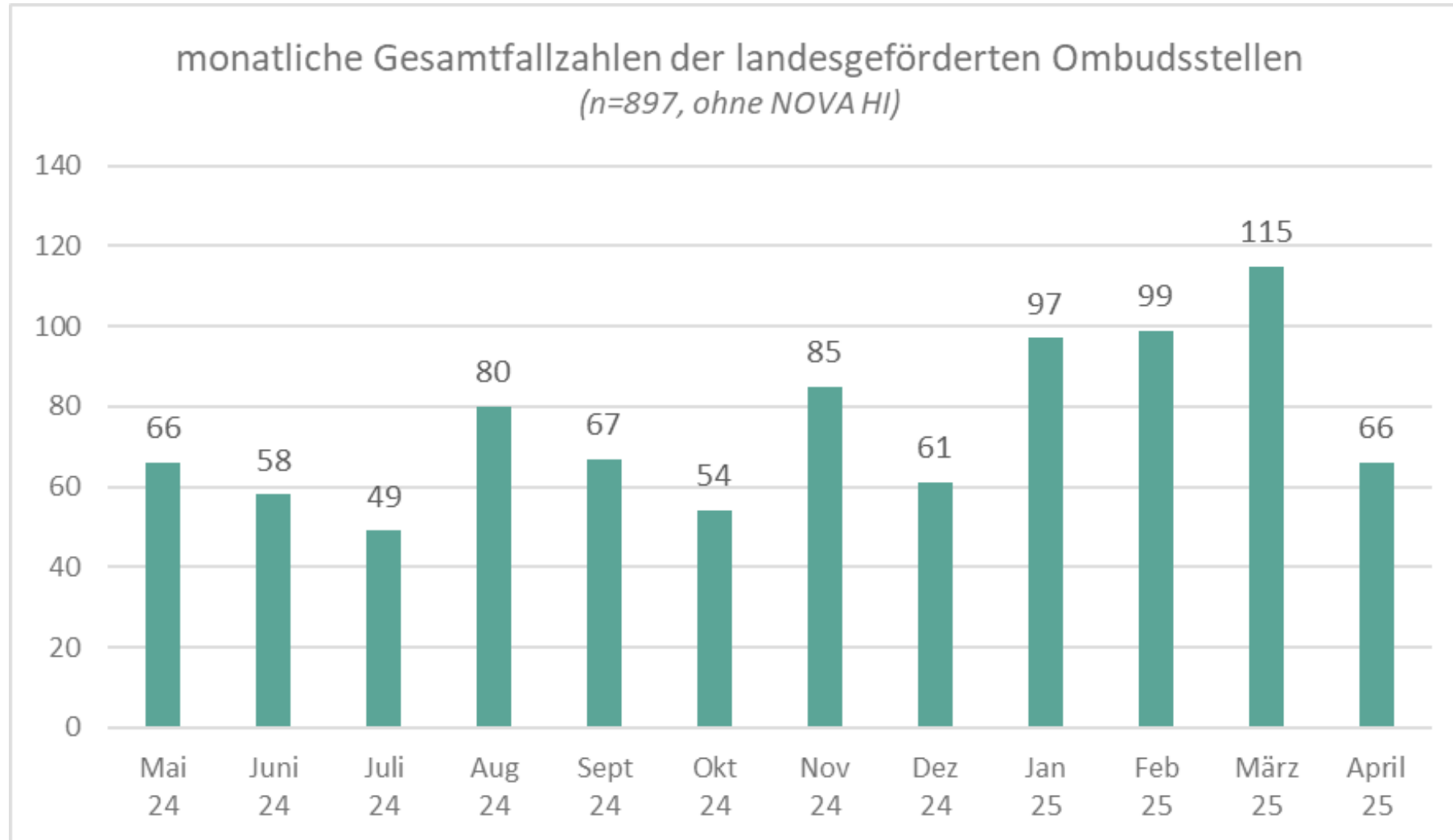
■ VB1-Kobera      ■ VB2-NOVA Regional      ■ Nova Hildesheim  
■ VB3-Caritas Osterholz      ■ VB4-JoiN      ■ Überregional-BerNi

In den Versorgungsbereichen V1-V4  
zwischen 166 und 216 Anfragen

Hohe Nachfrage bei allen  
Ombudsstellen

# Ombudtschaftliche Beratungen

## Mai 24 - April 25 monatsweise (n=897, ohne HI)



- Welche Häufigkeiten werden auf der nächsten Folie dargestellt?

Dargestellt werden die

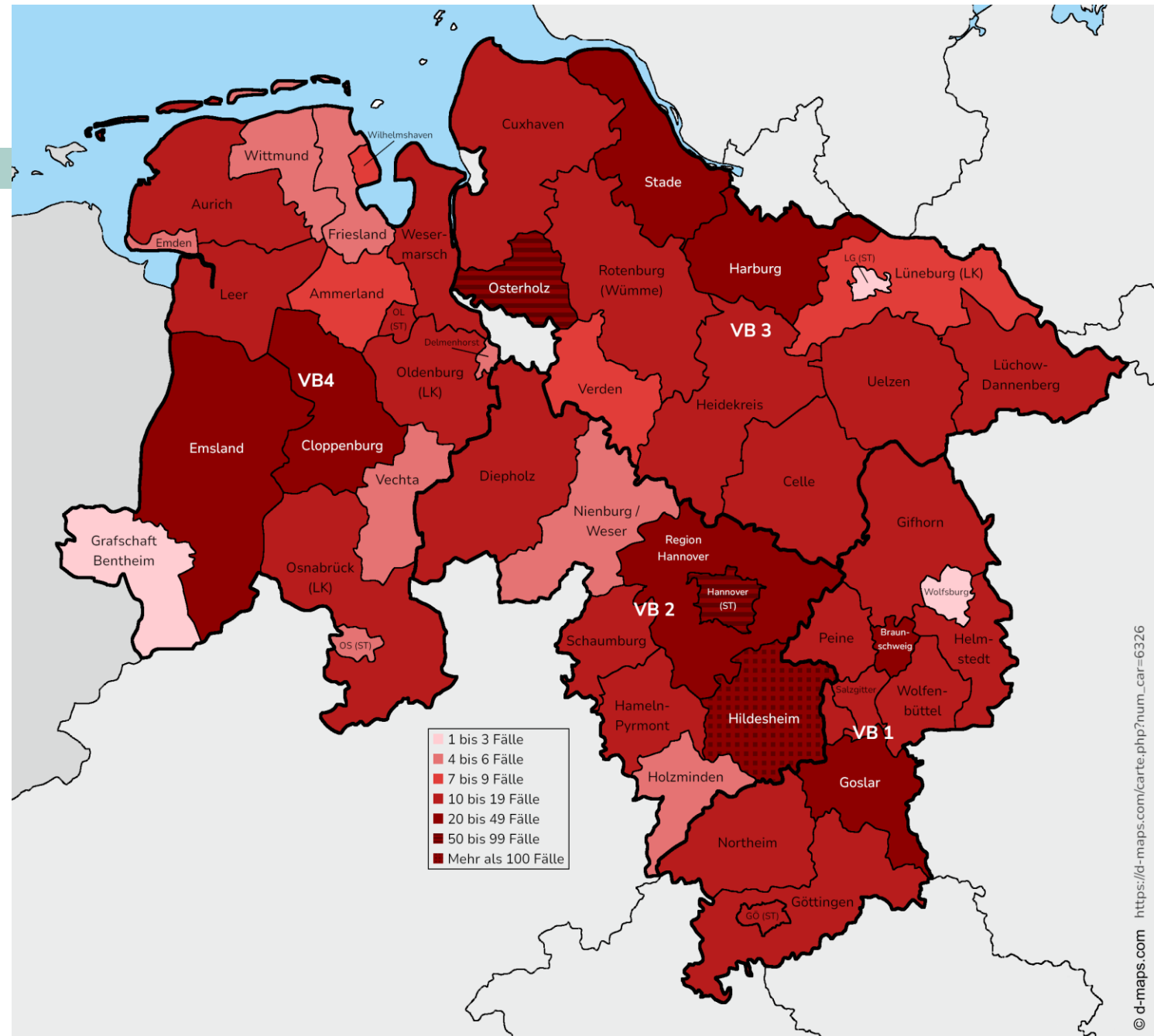
- „ombudschaftlichen Beratungsprozesse“ und
- „Weitervermittlungen an andere Institutionen“
- aller Ombudsstellen (inkl. HI und BerNi) zusammen

- Warum diese Auswahl?

- Für einen Überblick über die regionale Verteilung der ombudschaftlichen Beratungsanfragen wurden die „klassischen Anfragen an eine zuständige Ombudsstelle“ ausgewählt.
- Weiterleitungen an andere OS innerhalb Niedersachsens und an OS in anderen Bundesländer werden hier nicht mit gezählt.
  - Damit soll eine Verzerrung der Häufigkeiten über einen mehrfachen Einbezug von Weiterleitungen möglichst minimiert werden

- Die dargestellte Anzahl ombudtschaftlicher Beratungen pro Stadt/Landkreis geben keinen Aufschluss über die Qualität der Jugendamtsarbeit, vielmehr geben sie Hinweise zum Stand der Inanspruchnahme in den einzelnen Städten/Landkreisen

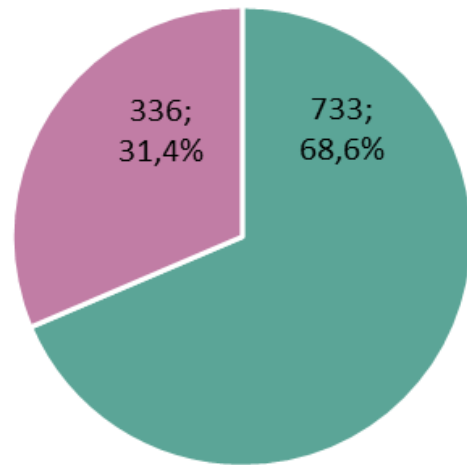
# Regionale Verteilung landesweit – Beratungsprozesse und Weiterleitung an andere Institution (n=899, inkl. HI)



- Ombudschaft wird von Ratsuchenden in den VB in Niedersachsen in Anspruch genommen!
- Ombudschaft ist schon im ersten Jahr der flächendeckenden Umsetzung in der Fläche angekommen
  - Allerdings variiert die Inanspruchnahme regional deutlich
  - Fallzahlen variieren zwischen einem und über hundert Ratsuchenden je Gebiet
- Von unterschiedlicher Bekanntheit in den Landkreisen ist auszugehen
  - Ombudsstellen haben tendenziell (mindestens) mehr als 20 Fälle in den Städten/Landkreisen, in denen ihre Beratungsstelle örtlich ansässig ist, sowie mehr Anfragen in den räumlich unmittelbar angrenzenden Gebieten

# Ombudschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle (n=1.069, inkl. HI)

Anfragetypen I:  
Um welche Typ einer Anfrage/Beratung handelt es sich?  
(n = 1.069)



■ Ombudschaftliche Beratungsprozesse ■ Lotsenfall

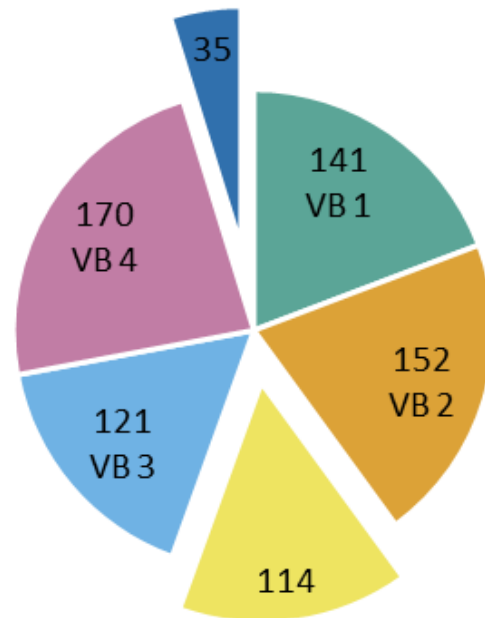
Bei etwas mehr als zwei Drittel der Fälle handelt es sich um ombudschaftliche Beratungsprozesse.

Bundesweit 83,6% ombudschaftliche Beratungsprozesse

Höchsten Anteil an eigenständigen Beratungsprozessen haben JOiN, Kobera und NOVA Regional (78,7%-84,9%)

# Eigenständige ombudtschaftliche Beratungsprozesse nach OS (n=733)

Ombudtschaftlichen Beratungsprozesse nach Ombudsstellen  
(n = 733, inkl. NOVA HI)

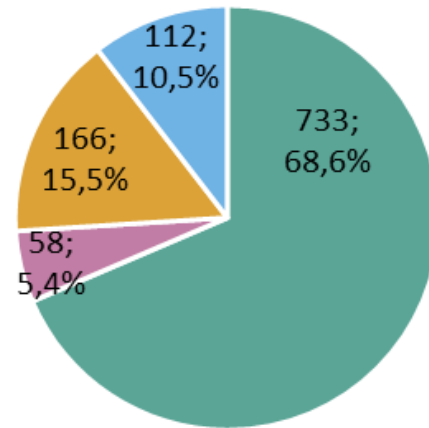


■ VB1-Kobera      ■ VB2-NOVA Regional      ■ NOVA Hildesheim  
■ VB3-Caritas Osterholz      ■ VB4-JoiN      ■ Überregional-BerNi



# Ombudtschaftliche Beratungsprozesse und Lotsenfälle differenziert (n=1.069, inkl. HI)

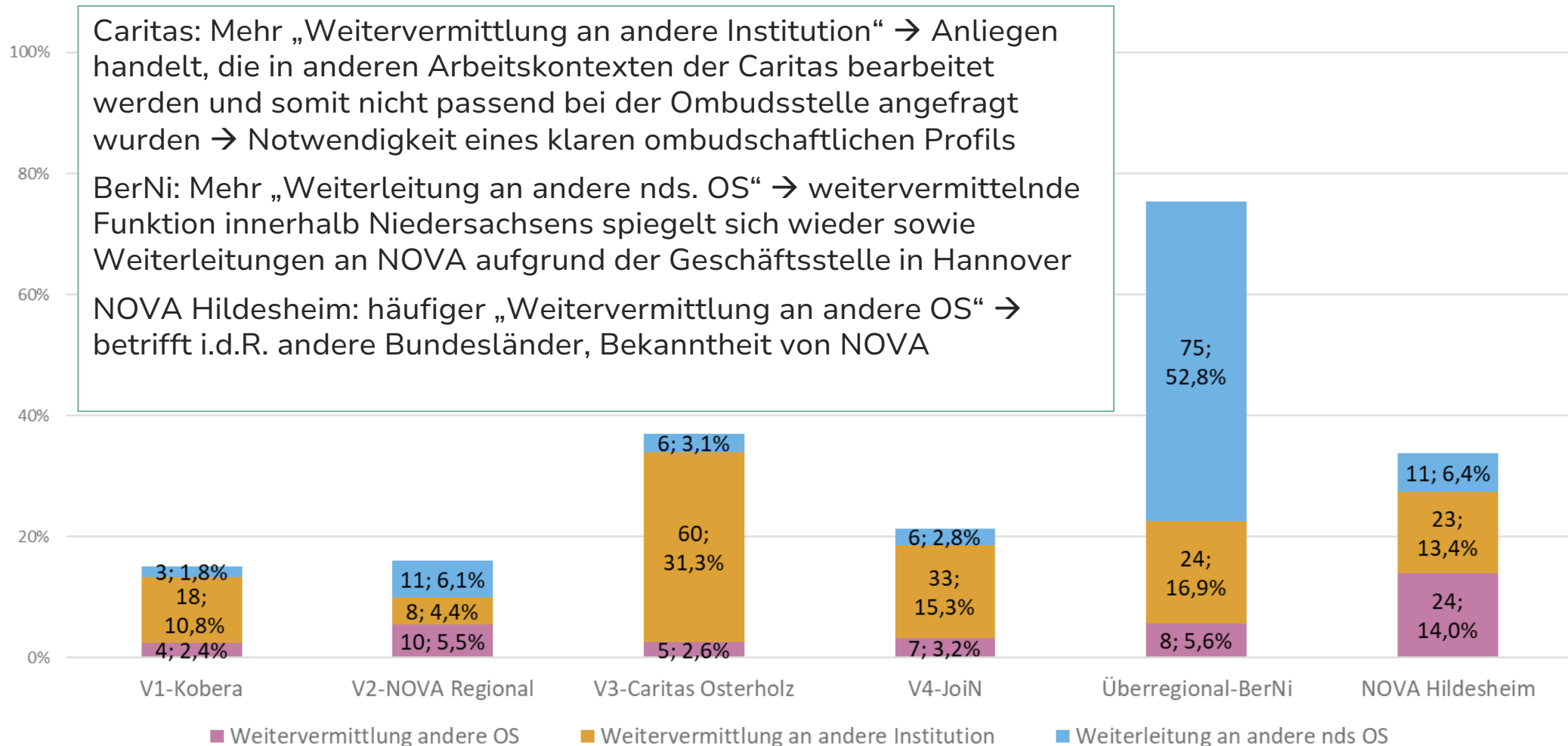
Anfragetypen II:  
Um welchen Typ einer Beratung/Anfrage handelt es sich?  
(n = 1.069)



- Ombudtschaftlicher Beratungsprozess
- Weitervermittlung andere OS
- Weitervermittlung an andere Institution
- Weiterleitung an andere nds OS

# Beratungsarten nach Ombudsstellen

(n=1.069, Darstellung ohne eigenständige Beratungsprozesse)



# „Weitervermittlung an eine andere Institution“ (n=166, inkl. HI)

Die Ratsuchenden wenden sich an die OS im richtigen Versorgungsbereich, ihr Anliegen ist jedoch kein ombudtschaftliches und wird folglich von einer anderen Institution bearbeitet

Häufigste:

- Jugendamt (auch Landesjugendamt/Heimaufsicht): 37; 22,5%
- Anwälte: 25; 15,1%
- Beratungsstellen (Erziehung, Schwangerschaft, Gesundheit und Soziales): 17; 10,2%
- Jobcenter/Agentur für Arbeit: 16; 9,6%
- EGH, EUTB, Verfahrenslotsen: 7,2%

# Weiterleitung innerhalb der niedersächsischen OS (n=112 inkl. HI)

- Versorgungsbereiche werden von Ratsuchenden i.d.R. räumlich passend in Anspruch genommen
- Keine häufigen unplausiblen/zufälligen Weiterleitungen

# Auswertung der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse

Schwerpunkt auf Zugang, Anliegen, Rechtskreise sowie Umfang der Tätigkeiten

Ausgewertet werden ab hier:

- Ombudtschaftliche Beratungsprozesse
- für V2 ausschließlich die Statistik der Ombudsstelle NOVA Regional!

Die Ergebnisse werden jeweils für alle ombudtschaftlichen Beratungsprozesse, d.h. aller OS gemeinsam dargestellt. Es zeigen sich keine großen VB-spezifischen Unterschiede.

Es bestehen insgesamt keine großen Unterschiede zur Bundesstatistik.

# Zugänge: Wer war die erste Kontakt aufnehmende Person? (n=619)

- Eltern machen insgesamt fast 2/3 (61,4%) der Erstkontakte aus (hoher Anteil, BNO-Statistik: 46,8%)
- Im Vergleich zur BNO-Statistik noch weniger Selbstmeldungen von jungen Menschen/Careleaver (9,2% vs. 17,5%) und weniger Zugänge von Fachkräften beim freien Träger (9,9% vs. 15,2%)

# Zugänge: Wie hat die ratsuchende Person von der Ombudsstelle erfahren? (n=697)



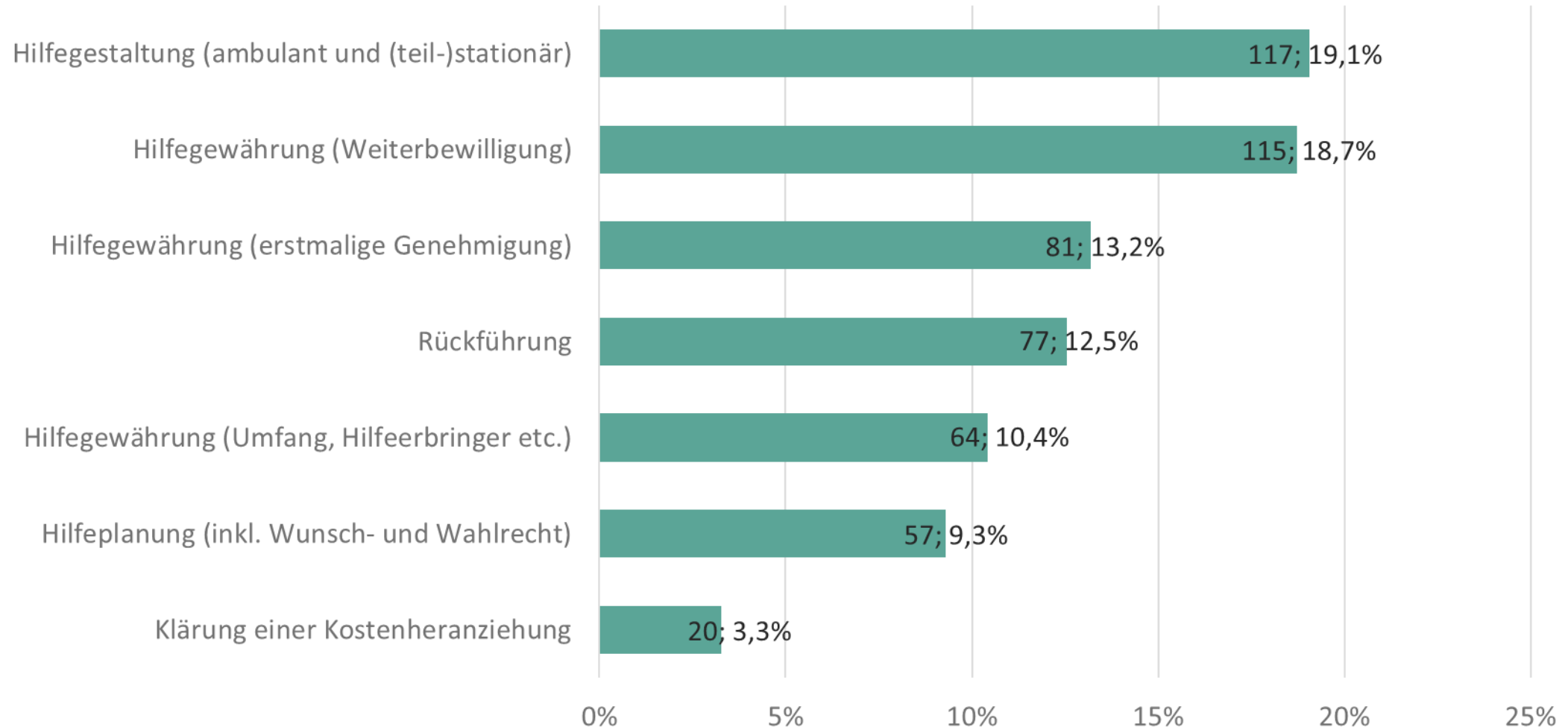
# Zu den Anliegen (n=619, MFN)

- Die Anliegen betreffen
  - zu vier Fünftel den öffentlichen Träger (80,8%)
  - oder diesen gemeinsam mit dem freien Träger (13,7%).
  - Ausschließlich den/die freien Träger betreffen nur 5,5% der Anliegen.

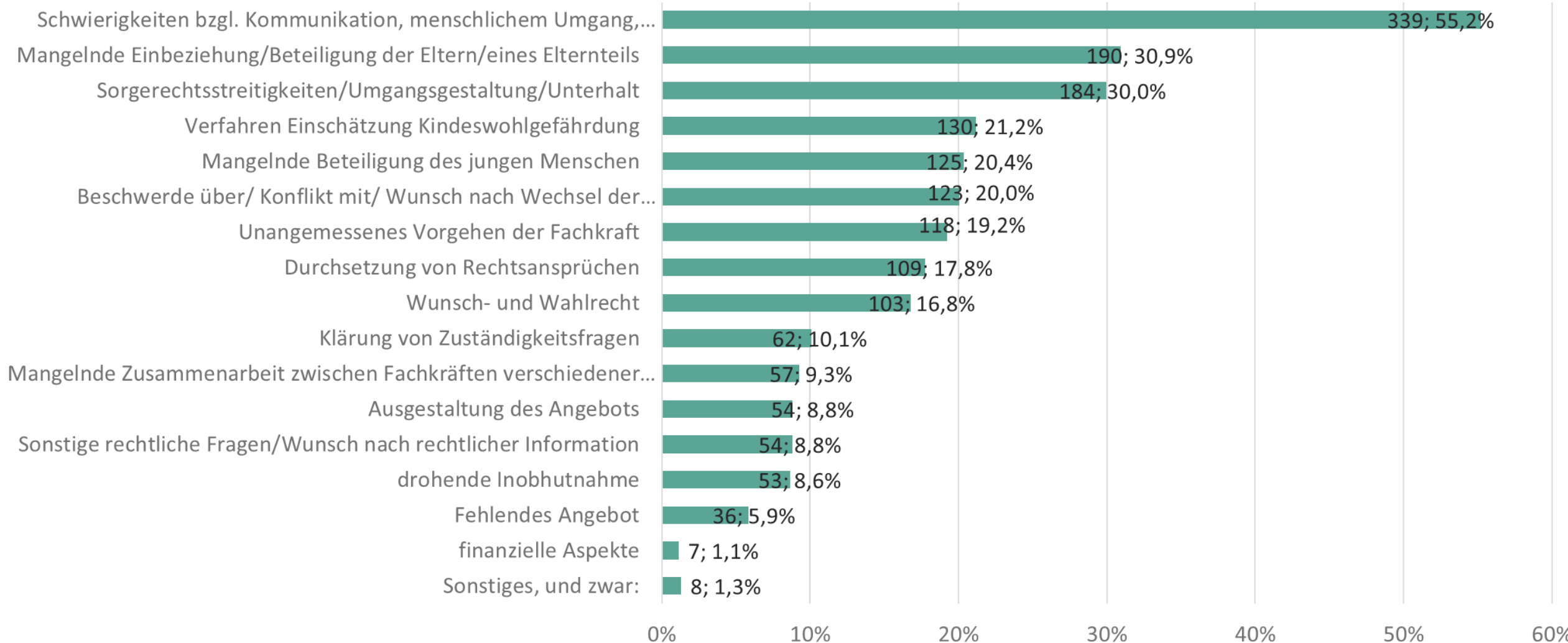
Dass Anliegen häufig den öffentlichen Träger (mit) betreffen, hat mit der Art der Anliegen zu tun



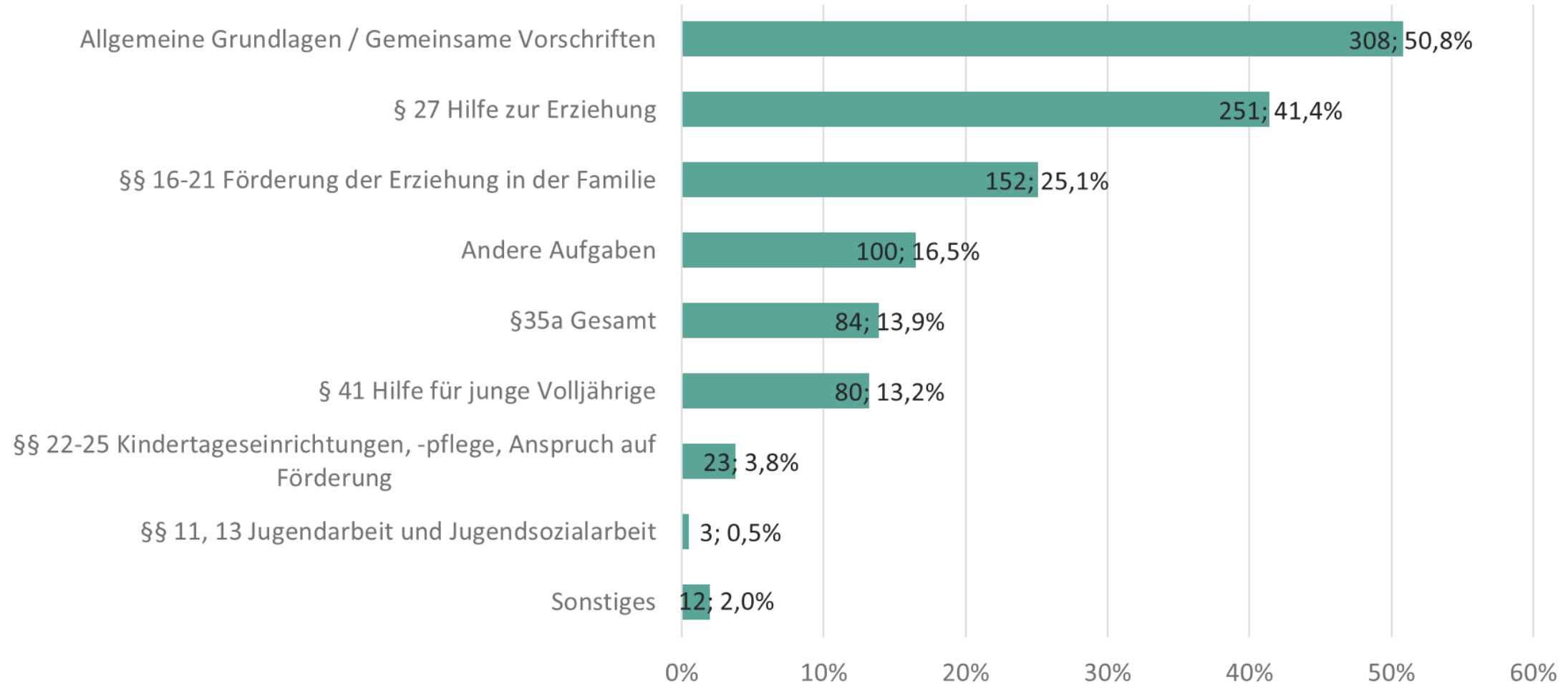
# Anliegen – Hilfeplangesteuerte Leistungen (n=614, MFN)



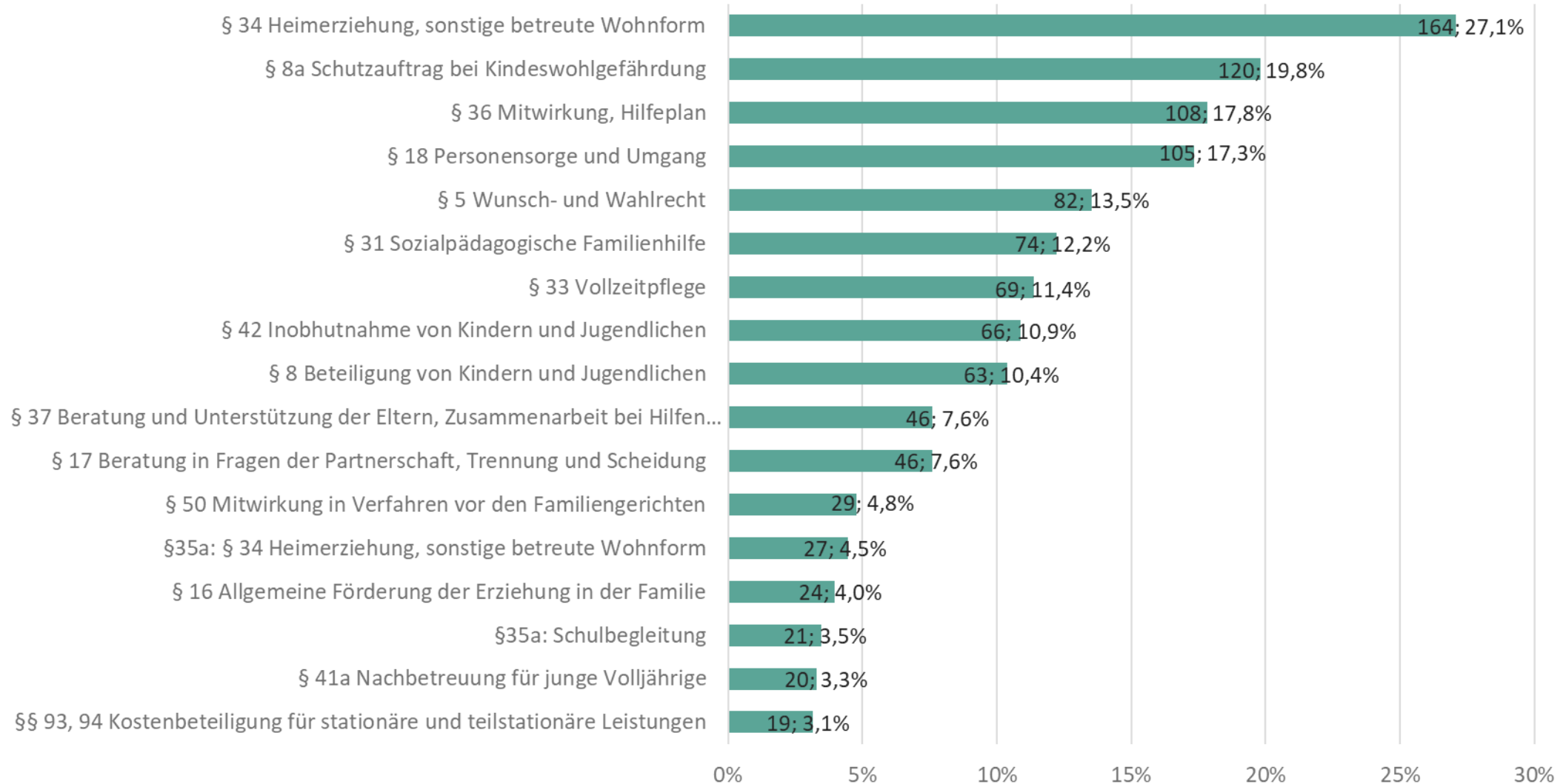
# Anliegen – Leistungen, die das gesamte Spektrum betreffen (n=614, MFN)



# Rechtliche Zuständigkeitsbereiche des SGB VIII (n=606, MFN)



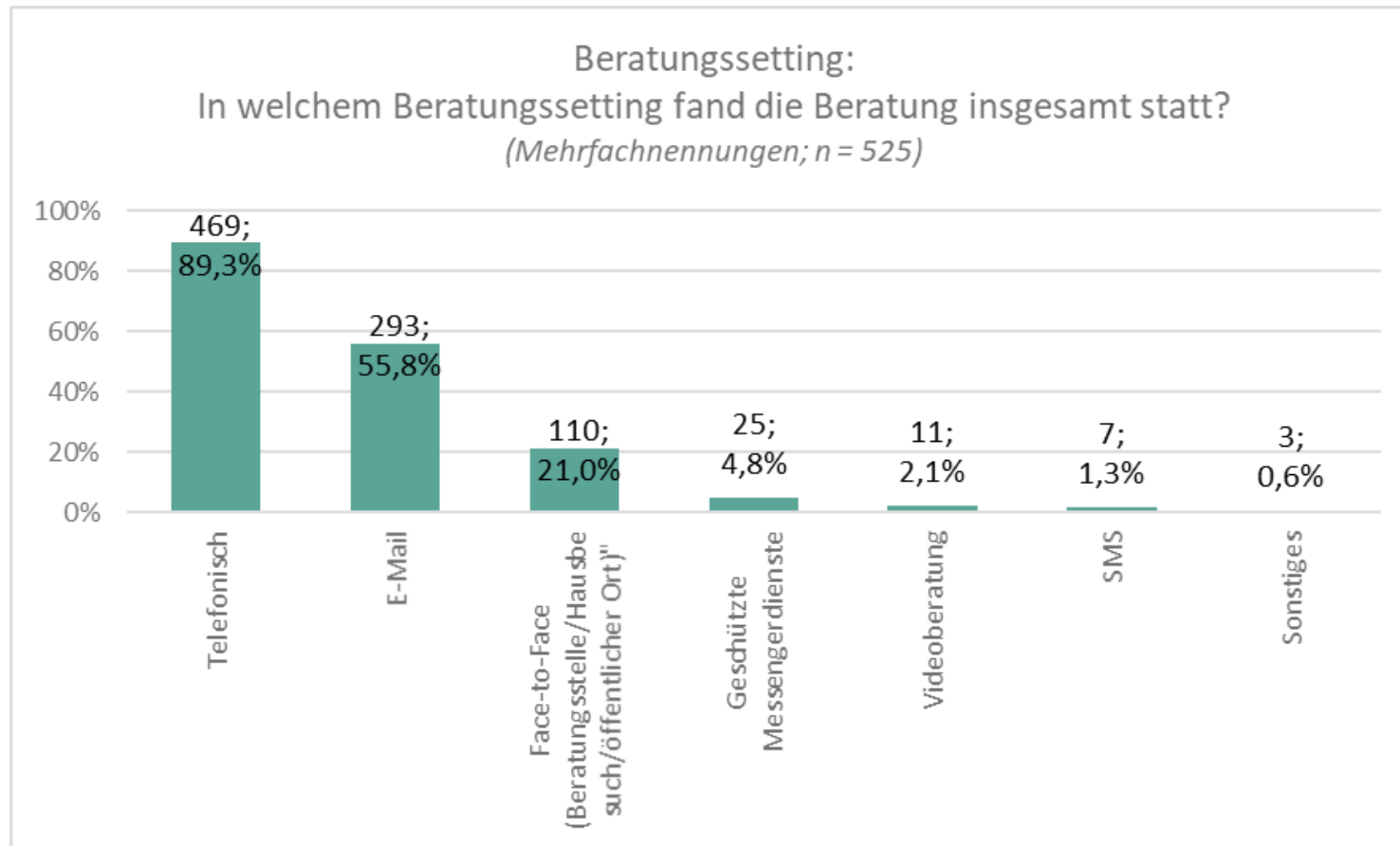
# Häufigste Hilfeformen (MFN, n=606)



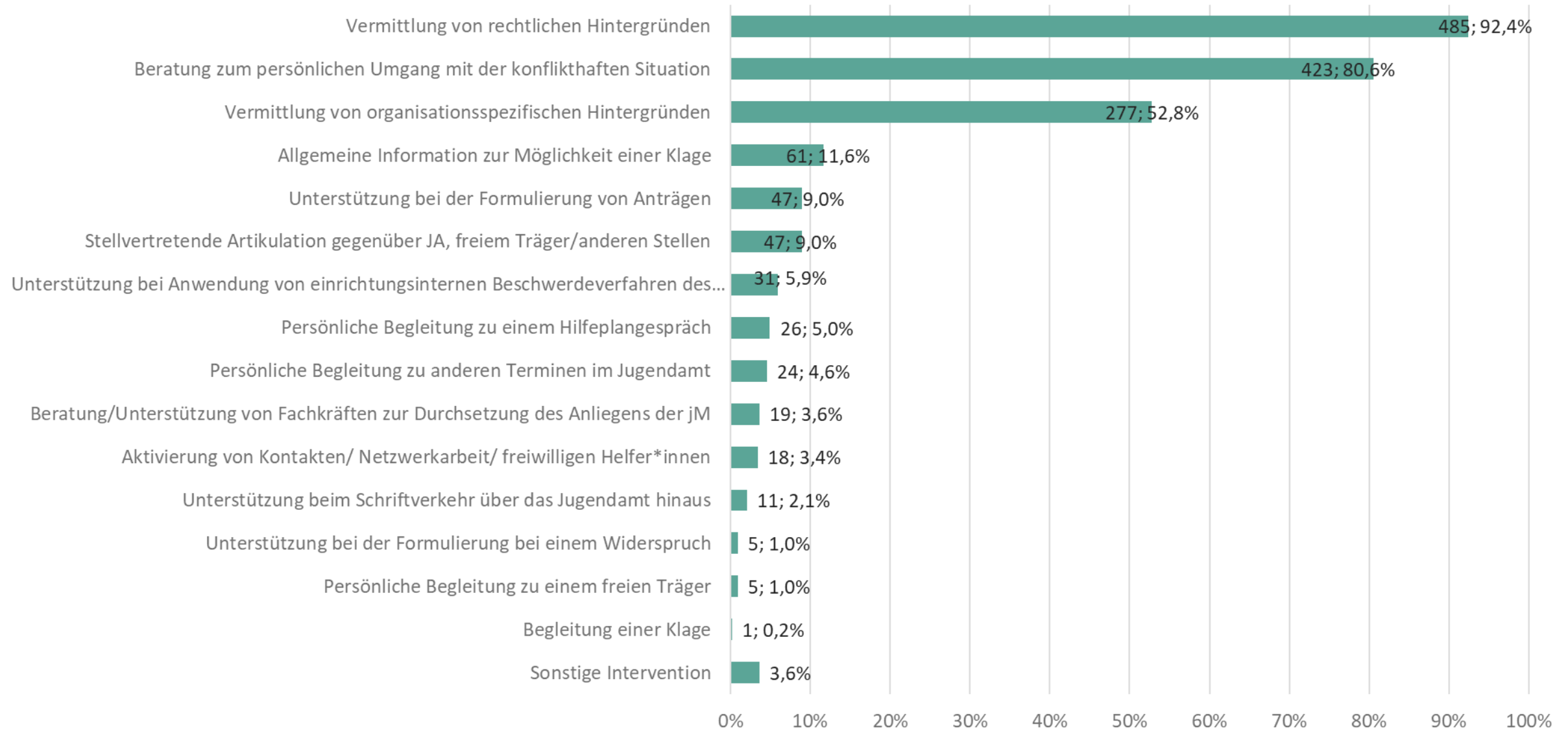
# Abgeschlossene Beratungen: Kontakte, Zeitraum (n=525)

- Anzahl der Kontakte: Rund 2/3 (366; 64%) der ombudtschaftlichen Beratungen sind nach 1-3 Kontakten abgeschlossen. Mehr als ein weiteres Viertel innerhalb von 4-7 Kontakten (138; 26%).
- Zeitraum: Fast 2/3 (333; 63,4%) der Beratungen werden innerhalb eines Monats beendet, mehr als 1/4 (146; 27,8%) innerhalb von 1-3 Monaten, seltener dauern Beratungen länger als drei Monate (46; 8,8%).

# Beratungssetting (n=525, MFN)



# Beratungsinhalte/-interventionen (n=525, MFN)



# Schlussfolgerungen und Empfehlungen



Die ombudtschaftliche Strukturen in Niedersachsen tragen

- Viele Anfragen
- Inanspruchnahme in allen Landkreisen und kreisfreien Städten
- Keine gravierenden Unterschiede zwischen den landesgeförderten Versorgungsbereichen
- höhere Anzahl durchgeführter ombudtschaftlicher Beratungen im Versorgungsbereich 2, wenn man die ombudtschaftlichen Beratungen der kommunalen Ombudsstelle Hildesheim hinzuzieht
- Ombudschaft ist in Niedersachsen flächendeckend gut gestartet

## Flächendeckende Bekanntheit von Ombudsstellen weiter befördern

- große regionale Unterschiede zwischen den verschiedenen Landkreisen und kreisfreien Städten bzgl. der Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung
- Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme sind wahrscheinlich darin zu erklären, dass noch keine flächendeckende Bekanntheit von Ombudschaft besteht
- es gilt zu beobachten, wie sich die Fallzahlen mit weiter steigender Bekanntheit fortentwickeln

## Kapazitäten ombudschaftlicher Beratung

- Die niedersächsischen Ombudsstellen hatten bereits im ersten Jahr der Umsetzung eine hohe Anzahl an ombudschaftlichen Beratungen.
- im Erhebungszeitraum konnten alle Anfragen in Niedersachsen zeitnah bearbeitet werden
- die überregionale Ombudsstelle BerNi hat – entgegen der ursprünglichen Aufgabenbeschreibung – bei personellen Engpässen in einzelnen Versorgungsbereichen ombudschaftliche Beratungen übernommen
- im Versorgungsbereich 2 haben sich die personelle Ressourcen der kommunale Ombudsstelle NOVA Hildesheim verringert. Seit Mai 2025 wird, um den bestehenden Anfragen nachzukommen, im Versorgungsbereich 2 nach einer sondierenden Erstberatung mit einer Warteliste nach Priorisierung gearbeitet.

Konzeptionelle Klärung, wie mit Kapazitätsgrenzen in Gesamtverantwortung umgegangen werden kann

- Falls die hohe Nachfrage an ombudtschaftlicher Beratung weiterhin fortbesteht bzw. mit zunehmender Bekanntheit die Anzahl an Anfragen weiter steigen, gilt es entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um einen angemessenen Umgang mit dem Anfrageaufkommen zu finden.
- Handlungsoptionen einzelner Ombudsstellen:  
Priorisierung von Anfragen, Einführung von Wartelisten, verkürzte Zeiten der Erreichbarkeit oder auch begrenzte Schließzeiten für neue Fallanfragen

Handlungsoptionen in der niedersächsischen Gesamtstruktur :

- gemeinsamen Reflexionsprozess, inwiefern Optimierungspotential hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Arbeitsprozessen oder Dokumenten besteht
- Intensivierung gemeinsamer Qualitätsentwicklungsprozesse
- Sondierung von Synergieeffekten und Reflexion des Aufgabenprofils der übergreifenden Ombudsstelle
- Optimierungspotenziale und Synergieeffekte als erster Schritt, aber auch längerfristige Evaluation zur Überprüfung von Anzahl und Ausstattung niedersächsischer Ombudsstellen, um bei Bedarf entsprechend personell nachsteuern zu können

Weiterarbeit an gemeinsamem Selbstverständnis und Qualität ombuderschaftlicher Arbeit im Netzwerk der Ombudsstellen

- Fortsetzung und Intensivierung von gemeinsamen Qualitätsentwicklungsprozessen im Netzwerk
- Sicherstellung ombuderschaftlicher Beratung nach gleichen Qualitätsstandards
- Weitere Qualifizierung der statistischen Daten

Konzeptionell vertiefende Klärungen zu übergreifenden Aufgaben und Arbeitsschwerpunkten der niedersächsischen Ombudsstellen

- Klärung, welche fallübergreifenden Aufgaben zum Kernprofil der Ombudsstellen in Niedersachsen gehören (z.B. Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit)
- Bedeutung fach(politischer) Lobbyarbeit im Sinne eines „Lernens aus ombuderschaftlicher Beratung“ in Niedersachsen

Ausweitung der Evaluationszugänge zur Bewertung von Ombudschaft in Niedersachsen

- Fortsetzung der Evaluation, um Entwicklungen der Inanspruchnahme weiter zu verfolgen und weitere methodische Zugänge zu ergänzen (Perspektive Ratsuchender und Einschätzungen Kooperationspartner und -partnerinnen bei öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe)





Institut für  
Sozialpädagogische Forschung  
Mainz gGmbH

Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit

ism gGmbH  
Flachsmarktstr. 9  
55116 Mainz

[www.ism-mz.de](http://www.ism-mz.de)  
[ism@ism-mz.de](mailto:ism@ism-mz.de)  
06131/24041-10

Marion Moos  
[marion.moos@ism-mz.de](mailto:marion.moos@ism-mz.de)  
06131/24041-17

Eva Stengel  
[eva.stengel@ism-mz.de](mailto:eva.stengel@ism-mz.de)  
06131/24041-30

„BNO-Statistik“: Moos, Marion / Stengel, Eva (2025):  
Bundesweite Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft  
in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2024.

<https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6930.bundesweite-statistik-des-bundesnetzwerks-ombudschaft-in-der-jugendhilfe-zu-ombudschaftlicher.html> [11.08.2025]