

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Arbeit, Gesundheit  
und Gleichstellung



Institut für  
Sozialpädagogische Forschung  
Mainz gGmbH

Marion Moos, Eva Stengel

# Evaluation der Ombudschaft in Niedersachsen auf Grundlage der statistischen Auswertung

Zeitraum: 1. Mai 2024 – 30. April 2025

Abschlussbericht

# Evaluation der Ombudschaft in Niedersachsen auf Grundlage der statistischen Auswertung

Abschlussbericht

Gefördert durch:



**Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Arbeit, Gesundheit  
und Gleichstellung**

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)

Flachsmarktstraße 9, 55116 Mainz

[www.ism-mz.de](http://www.ism-mz.de)

Marion Moos

06131/240 41 - 17

[marion.moos@ism-mz.de](mailto:marion.moos@ism-mz.de)

Eva Stengel

06131/240 41 - 30

[eva.stengel@ism-mz.de](mailto:eva.stengel@ism-mz.de)

# Inhalt

Grußwort des Ministers	5
1. Einleitung	7
2. Ombudsstellen in Niedersachsen	8
3. Zielsetzungen und Datengrundlage der Evaluation	12
3.1 Zielsetzungen	12
3.2 Zur Auswertung einbezogene Ombudsstellen	13
3.3 Datengrundlage der Statistik und Vorgehensweise der Evaluation	13
4. Grundsätzliches zur Statistik ombudschaftlicher Beratungen und Bedarfseinschätzungen	15
4.1 Zur bundesweiten Statistik ombudschaftlicher Beratung	15
4.2 Methodische Grenzen der niedersächsischen Evaluation	17
4.3 Grenzen hinsichtlich der Einschätzung von Bedarfen ombudschaftlicher Beratung	17
4.4 Ombudschaft umfasst mehr als ombudschaftliche Beratung	18
5. Auswertung der niedersächsischen Statistik zur ombudschaftlichen Beratung im Zeitraum 01.05.2024-30.04.2025	20
5.1 Fallzahlen im Überblick	20
5.2 Landesweite regionale Verteilung ombudschaftlicher Beratungen	23
5.3 Anfragetypen	25
5.4 Lotsenfälle	26
5.5 Auswertung der ombudschaftlichen Beratungsprozesse	30
5.5.1 Informationen zum Zugangsweg	30
5.5.2 Informationen zum Erstkontakt	31
5.5.3 Informationen zu den jungen Menschen	33

5.5.4	Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens	35
5.5.5	Informationen zum Beratungsverlauf	41
5.5.6	Anzahl der Kontakte und Zeitraum der Beratungen	44
<b>6.</b>	<b>Schlussfolgerungen und Empfehlungen</b>	<b>46</b>
<b>7.</b>	<b>Literatur</b>	<b>52</b>
<b>8.</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>53</b>
<b>9.</b>	<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>54</b>

## Grußwort des Ministers

Liebe Leserinnen und Leser,

Gerechtigkeit beginnt mit Zuhören. Ein Kind, das sich nicht verstanden fühlt, eine Familie, die sich im System verliert, eine junge Stimme, die leise bleibt, weil niemand zuhört – sie alle haben das Recht gehört und ernst genommen zu werden.



Dass dieses Versprechen immer öfter eingelöst wird, zeigt der vorliegende Evaluationsbericht der Niedersächsischen Ombudsstellen.

Ombudsstellen sind Brückenbauer, Wegweiser und Mutmacher in schwierigen Momenten. Ein zentrales Ziel der Ombudsstellen ist, Kindern und Jugendlichen sowie ihren Familien stärkeres Gehör zu verschaffen und sie darin zu unterstützen, ihre Rechte wahrzunehmen. § 9 a SGB VIII besagt konkret, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Diese werden also ausschließlich im Auftrag der Leistungsempfänger - der jungen Menschen und Familien - tätig.

Ombudsstellen tragen maßgeblich dazu bei, Konflikte frühzeitig zu erkennen, zu vermitteln und vor allem Lösungen zu finden. Besonders in Zeiten zunehmender Komplexität und steigender Anforderungen an Transparenz und Partizipation ist es entscheidend, die Qualität und Akzeptanz solcher Vermittlungsangebote zu überprüfen. Die vorliegende Evaluation ermöglicht es uns nun, die Arbeit der Ombudsstellen kritisch zu reflektieren, Erfolge sichtbar zu machen und Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Gerade in sensiblen Bereichen, in denen Vertrauen und Neutralität eine zentrale Rolle spielen, ist eine kontinuierliche Überprüfung der Arbeitsweise unerlässlich.

Ein erstes interessantes Ergebnis ist, dass die Ombudschaft in Niedersachsen bereits im ersten Jahr flächendeckend angekommen ist. Von der Küste bis zum Harz sind unsere Ombudsstellen in allen Regionen des Landes von Ratsuchenden genutzt worden.

Trotzdem ist davon auszugehen, dass die Bekanntheit in den verschiedenen Regionen noch unterschiedlich ausgeprägt ist und wir auch in Zukunft ein Augenmerk

auf kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit werden legen müssen, um alle zu erreichen.

Sodann hat mich beeindruckt, dass unsere niedersächsischen Ombudsstellen nahezu ein Fünftel der bundesweiten Fälle beraten haben. Ich werte das als einen Beleg für unser mutiges Voranschreiten nach In-Kraft-Treten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes. Wir haben mit der Implementierung einer flächendeckenden, gesetzlich abgesicherten und voll finanzierten Ombudsstruktur im Bundesgebiet eine Vorreiterrolle übernommen.

Mein besonderer Dank gilt allen niedersächsischen Ombudsstellen, die durch ihre engagierte Mitarbeit und offenen Rückmeldungen unter hohem Zeitdruck zu diesem Zwischenergebnis beigetragen haben. Vor allem aber haben sie den Ratsuchenden eine Stimme und dem Prinzip Ombudschaft ein Gesicht gegeben. Auf diesem Weg gilt es nun weiterzumachen.

Ich wünsche eine informative und aufschlussreiche Lektüre und freue mich darauf, die gewonnenen Erkenntnisse gemeinsam im Sinne eines fortlaufenden Verbesserungsprozesses zu nutzen.



Dr. Andreas Philippi  
Minister für Soziales, Arbeit, Gesundheit  
und Gleichstellung

# 1. Einleitung

Mit der Einführung des § 9a SGB VIII werden die Länder verpflichtet, unabhängige und fachlich nicht weisungsgebundene Ombudsstellen einzurichten. Niedersachsen hat als erstes Bundesland 2023 ein entsprechendes Ausführungsgesetz zum SGB VIII erlassen (Nds. AG SGB VIII), welches regelt, wie Ombudschaft in Niedersachsen umgesetzt wird. In diesem Rahmen wurde auch festgelegt, dass bis zum 1. August 2025 zu überprüfen ist, ob Anzahl und Ausstattung der geförderten Ombudsstellen in Niedersachsen weiterhin bedarfsgerecht sind. Grundlage hierfür ist der gesetzliche Auftrag, die Wirkungen der §§ 16e und 16f Nds. AG SGB VIII zu untersuchen.

Die hier vorliegende „Evaluation der Ombudschaft in Niedersachsen auf Grundlage der statistischen Auswertung“ für den Zeitraum 1. Mai 2024 bis 30. April 2025 bildet die Basis zur Einschätzung, ob Anzahl und Ausstattung der geförderten Ombudsstellen in Niedersachsen weiterhin bedarfsgerecht sind und erstattet entsprechend Bericht.

Das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism) ist diesem Auftrag nachgekommen und hat auf Basis der bundesweiten Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft die erhobenen niedersächsischen Daten ombudschaftlicher Beratung ausgewertet.

In Kapitel 2 des vorliegenden Berichts wird einführend kurz die ombudschaftliche Struktur in Niedersachsen vorgestellt, um dann im Kapitel 3 auf die Zielsetzungen und Datengrundlagen der Evaluation einzugehen. Um die Aussagekraft der Ergebnisse des Berichts einschätzen zu können, beleuchtet Kapitel 4 Grundsätzliches zur Statistik und Bedarfseinschätzung hinsichtlich ombudschaftlicher Beratung. Im umfangreichen Kapitel 5 werden die Auswertungen der niedersächsischen Statistik ombudschaftlicher Beratungen vorgestellt, insbesondere wird dabei auf die Inanspruchnahme in den einzelnen Versorgungsbereichen eingegangen. Der Bericht schließt in Kapitel 6 mit Schlussfolgerungen und Empfehlungen.

## 2. Ombudsstellen in Niedersachsen

Das Land Niedersachsen fördert seit Mitte 2023 mit den neu eingeführten §§ 16e ff. Nds. AG SGB VIII Ombudsstellen in vier Versorgungsbereichen mit je einer regionalen Ombudsstelle sowie eine überregionale Ombudsstelle.

Die landesgeförderten regionalen Ombudsstellen werden in folgender Trägerschaft umgesetzt:

Versorgungsbereich	Regionale Ombudsstelle	Adresse der Beratungsstelle	tätig seit	Homepage
1	Kobera e.V.	Am Exer 10 B 38302 Wolfenbüttel	August 2023	<a href="http://www.kobera.org">www.kobera.org</a>
2	NOVA e.V. (NOVA regional)	Einumer Str. 96 31135 Hildesheim	Januar 2024	<a href="https://ombudsstelle-nova.de">https://ombudsstelle-nova.de</a>
3	Caritaszentrum Osterholz (OsCar)	Waldweg 1 27711 Osterholz-Scharmbeck	Oktober 2023	<a href="https://www.caritas-bremen-nord.de/ombudsstelle-osterholz">https://www.caritas-bremen-nord.de/ombudsstelle-osterholz</a>
4	Verein Ombudschaft Nord-West Nds. e.V. (JOiN)	Hagenstr. 30 49661 Cloppenburg	Februar 2024	<a href="https://ombudschaft-nordwest.de">https://ombudschaft-nordwest.de</a>

Tabelle 1: Adressliste der regionalen Ombudsstellen

Die vier Versorgungsbereiche umfassen jeweils folgende Landkreise und kreisfreie Städte<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> vgl. [https://soziales.niedersachsen.de/startseite/kinder\\_jugend\\_familie/landesjugendamt/umsetzung\\_des\\_kjsg/ombudschaft\\_und\\_beteiligung/ombudschaft-und-beteiligung-210625.html](https://soziales.niedersachsen.de/startseite/kinder_jugend_familie/landesjugendamt/umsetzung_des_kjsg/ombudschaft_und_beteiligung/ombudschaft-und-beteiligung-210625.html)

- **Versorgungsbereich 1:** Landkreise Gifhorn, Goslar, Göttingen, Helmstedt, Northeim, Peine und Wolfenbüttel sowie die kreisfreien Städte Braunschweig, Salzgitter und Wolfsburg
- **Versorgungsbereich 2:** Landkreise Diepholz, Hameln-Pyrmont, Hildesheim, Holzminden, Nienburg (Weser) und Schaumburg sowie die Region Hannover
- **Versorgungsbereich 3:** Landkreise Celle, Cuxhaven, Harburg, Heidekreis, Lüchow-Dannenberg, Lüneburg, Osterholz, Rotenburg (Wümme), Stade, Uelzen und Verden
- **Versorgungsbereich 4:** Landkreise Ammerland, Aurich, Cloppenburg, Emsland, Friesland, Grafschaft Bentheim, Leer, Oldenburg, Osnabrück, Vechta, Wesermarsch und Wittmund sowie die kreisfreien Städte Delmenhorst, Emden, Oldenburg (Oldenburg), Osnabrück und Wilhelmshaven

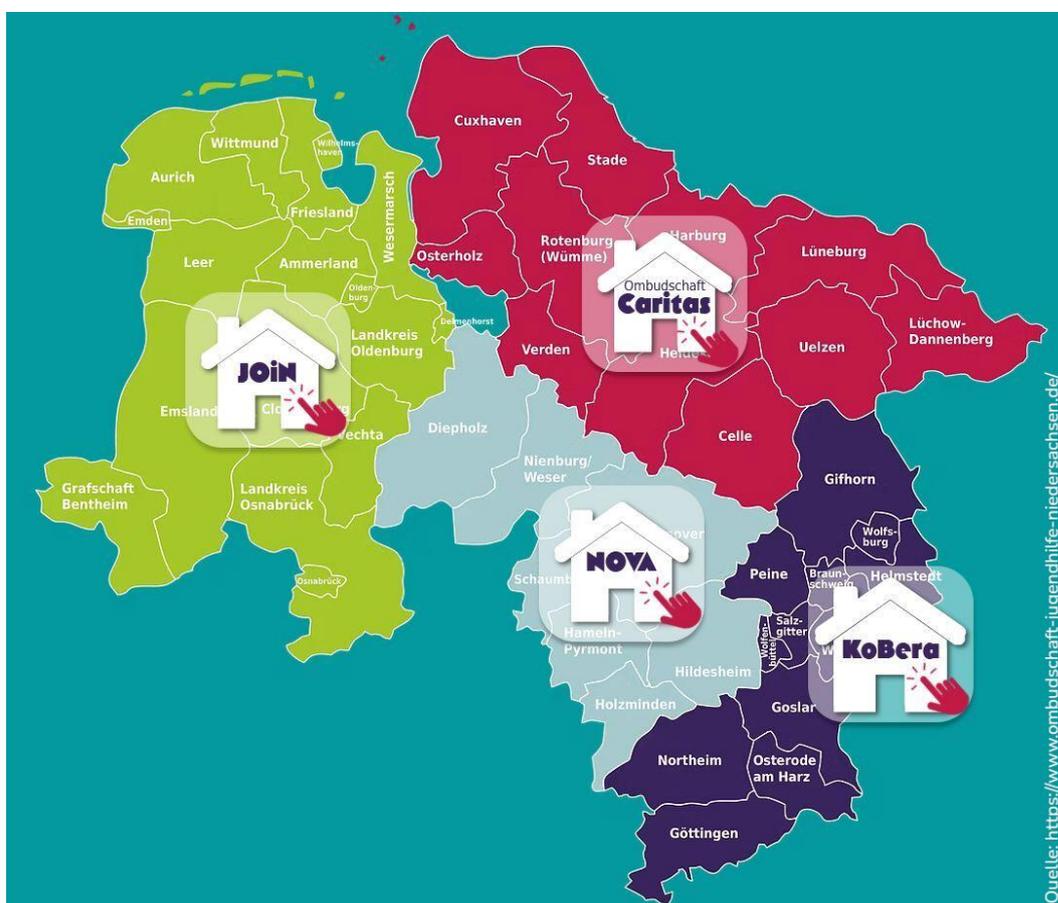


Abbildung 1: Regionale Ombudsstellen in Niedersachsen

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die konzeptionelle und inhaltliche Ausrichtung der Ombudsstellen in den Versorgungsbereichen ähnlich ist. Der Arbeitsschwerpunkt liegt in allen Versorgungsbereichen auf der ombudschaftlichen Beratung.

Das Erfahrungswissen variiert auf Grund der Dauer der Tätigkeit im Kontext Ombudschaft ebenso wie die Formen der Arbeitsorganisation in den einzelnen Ombudsstellen.

Die überregionale Ombudsstelle ist keinem Versorgungsbereich zugeordnet. Sie hat ihren Sitz in Hannover und wird in Trägerschaft von BerNi e.V. umgesetzt.

Überregionale Ombudsstelle	Adresse der Beratungsstelle	Tätig seit	Homepage
BerNi e.V.	Hans-Böckler-Allee 20 30173 Hannover	Februar 2024	<a href="https://www.ombudschaft-jugendhilfe-niedersachsen.de">https://www.ombudschaft-jugendhilfe-niedersachsen.de</a>

Tabelle 2: Adresse der überregionalen Ombudsstelle in Niedersachsen

Als Auftrag der überregionalen Ombudsstelle ist gesetzlich definiert<sup>2</sup>:

- Entwicklung der einheitlichen Qualitätsstandards für die ombudschaftliche Beratung
- Durchführung der unterstützenden Beratung der regionalen Ombudspersonen in komplexen Fallkonstellationen
- Sicherstellung des regelmäßigen Erfahrungsaustauschs aller niedersächsischen Ombudsstellen
- Organisation und Durchführung regelmäßiger Fortbildungsangebote für Ombudspersonen

Im Folgenden wird auf die Rahmenbedingungen der ombudschaftlichen Beratung näher eingegangen. Hinsichtlich der personellen Ressourcen je regionaler Ombudsstelle umfasst die Landesförderung zwei Vollzeitäquivalente für die Beratungstätigkeit und 0,5 Vollzeitäquivalente für Verwaltungsaufgaben. Alle regionalen Ombudsstellen der Versorgungsbereiche konnten diese Vollzeitäquivalente im Erhebungszeitraum der Evaluation nicht vollständig personell ausschöpfen bzw. hatten längere krankheitsbedingte Ausfälle. Pro Ombudsstelle wurde ein Durchschnitt bezüglich der Vollzeitäquivalente über den 12-monatigen Erhebungszeit-

<sup>2</sup> vgl. <https://www.ombudschaft-jugendhilfe-niedersachsen.de> und Bekanntmachung Förderung Ombudsstellen unter [https://soziales.niedersachsen.de/startseite/kinder\\_jugend\\_familie/landesjugendamt/umsetzung\\_des\\_kjsg/ombudschaft\\_und\\_beteiligung/ombudschaft-und-beteiligung-210625.html](https://soziales.niedersachsen.de/startseite/kinder_jugend_familie/landesjugendamt/umsetzung_des_kjsg/ombudschaft_und_beteiligung/ombudschaft-und-beteiligung-210625.html)

raum gebildet. Die real zur Verfügung stehenden Vollzeitäquivalente in den Versorgungsbereichen lagen im Durchschnitt der 12 Monate zwischen 0,9 und 1,8 Vollzeitäquivalenten. In drei der vier Ombudsstellen wurde im Erhebungszeitraum mit ähnlichen personellen Ressourcen gearbeitet. Ein Versorgungsbereich arbeitete mit deutlich weniger, auf Grund personell nicht besetzter Stellen. Wegen dieser und/oder ähnlicher personeller Engpässe hat auch die überregionale Ombudsstelle BerNi ombudschaftliche Beratungen, sogenannte Vertretungsberatungen, übernommen.

Hinsichtlich der Ausgangsbedingungen in Niedersachsen ist darüber hinaus zu beachten, dass BerNi e.V. vor der Aufgabenübernahme der landesgeförderten überregionalen Ombudsstelle bereits seit 2011 in der ombudschaftlichen Beratung in Niedersachsen tätig war. Eine weitere Besonderheit besteht im Versorgungsbereich 2. Der dort tätige Träger NOVA e. V. betreibt neben der landesgeförderten regionalen Ombudsstelle (NOVA regional) seit Ende 2021 eine kommunal geförderte Ombudsstelle NOVA Hildesheim, die in Stadt und Landkreis Hildesheim berät. Für die Ombudsstelle NOVA Hildesheim stand im Erhebungszeitraum rund ein Vollzeitäquivalent zur Verfügung.

Zur Bekanntmachung der neuen niedersächsischen Ombudsstruktur erfolgten auf unterschiedlichen Ebenen Aktivitäten. So gab es eine landesweite Informationsstrategie durch das zuständige Ministerium und das Landesjugendamt, die bereits während des Gesetzgebungsprozesses ansetzte. Es wurde eine zentrale Homepage für alle Versorgungsbereiche aufgebaut und die überregionale Ombudsstelle BerNi informierte über die neuen ombudschaftlichen Strukturen. Außerdem haben die regionalen Ombudsstellen eigene Homepages aufgebaut und Aktivitäten der Öffentlichkeitsarbeit umgesetzt, wie etwa Bekanntmachungen bei Jugendämtern und Trägern, auch durch persönliche Vorstellung, Pressearbeit, Social Media etc.

## 3. Zielsetzungen und Datengrundlage der Evaluation

Ausgehend vom gesetzlichen Auftrag nach § 16g Nds. AG SGB VIII fokussiert die Evaluation die Frage, inwiefern die Anzahl und Ausstattung der landesgeförderten Ombudsstellen in Niedersachsen weiterhin bedarfsgerecht sind. Welche Erkenntnisse zur Einschätzung dieser Fragestellung aus der ombudschaftlichen Statistik gewonnen werden können, wird im Folgenden erläutert.

### 3.1 Zielsetzungen

Um Einschätzungen zu Anzahl und Ausstattung der niedersächsischen Ombudsstellen geben zu können, muss der gesetzlich beschriebene Aspekt der Bedarfsgerechtigkeit konkretisiert werden. Im Zusammenhang ombudschaftlicher Beratung geht es darum, ob Ressourcen und Unterstützungsmöglichkeiten landesweit so verteilt sind, dass die Anliegen aller jungen Menschen und ihrer Familien im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe angemessen bearbeitet werden können. Es geht somit darum, ob hinreichend ombudschaftliche Infrastruktur vorgehalten wird und diese entsprechend in Anspruch genommen wird.

Um sich einer diesbezüglichen Einschätzung zu nähern, kann die ombudschaftliche Statistik Aussagen zu folgenden Parametern treffen:

- Flächendeckende Inanspruchnahme ombudschaftlicher Beratung
- Regionale Verteilung der Beratungen
- Vergleich der Inanspruchnahme zwischen den Versorgungsbereichen
- Schwerpunkte der Inanspruchnahme entlang bestimmter Kriterien, wie z.B. Unterschiede Stadt/Land, räumliche Nähe zur Ombudsstelle, einzelne Landkreise und kreisfreie Städte
- „Verweisungspraxis“ zwischen den Ombudsstellen
- Verhältnis Fallaufkommen und Personal
- Unterschiede zwischen und in Versorgungsbereichen, wie z.B. hinsichtlich Zugängen zu ombudschaftlicher Beratung, erreichter Zielgruppe, formulierten Anliegen, rechtlichen Zuständigkeitsbereichen/Hilfeformen

## 3.2 Zur Auswertung einbezogene Ombudsstellen

Entsprechend dem Evaluationsauftrag bezieht sich die statistische Auswertung im Schwerpunkt auf die vier in den Versorgungsbereichen tätigen, vom Land geförderten regionalen Ombudsstellen.

Zudem fließen ombudtschaftliche Beratungen von BerNi als überregionaler Ombudsstelle ein, wenn Anliegen von Ratsuchenden eigenständig durch BerNi beraten wurde. Nicht abgebildet werden von BerNi durchgeführte unterstützende Beratungen der regionalen Ombudspersonen in komplexen Fallkonstellationen, da hier die Fallbearbeitung bei der regionalen Ombudsstelle verbleibt und Inhalte hierüber in die Statistik einfließen. Grundsätzlich ist die Arbeit der überregionalen Ombudsstelle keinem Versorgungsbereich zugeordnet.

Um den niedersächsischen Bedarf sowie die Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratungen insgesamt abbilden zu können, fließen für einen Gesamtüberblick 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.

Zu beachten ist, dass die niedersächsischen Ombudsstellen einen teilweise sehr unterschiedlichen zeitlichen Vorlauf bezüglich der Umsetzung ombudtschaftlicher Beratung in die Praxis haben. Die einzelnen landesgeförderten regionalen Ombudsstellen haben erst relativ kurz vor dem Erhebungszeitraum mit der ombudtschaftlichen Arbeit begonnen und können entsprechend auf weniger Erfahrungswissen sowie weniger Vorlauf hinsichtlich ihrer Öffentlichkeitsarbeit zurückgreifen.

## 3.3 Datengrundlage der Statistik und Vorgehensweise der Evaluation

Der niedersächsischen Statistik 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. Um eine möglichst hohe Datenqualität und einheitliche Dateneingabe sicherzustellen, gibt es ein Handbuch des Bundesnetzwerks Ombudschaft,

welches als Grundlage zur Dateneingabe dient. 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. Entsprechende Workshops haben zur Zwischenauswertung im März 2025 sowie zur finalen Auswertung im Juli 2025 stattgefunden. Im Rahmen dieser Workshops wurden unter anderem die jeweiligen Rahmenbedingungen der einzelnen Ombudsstellen im Verhältnis zu den statistischen Daten in einem dialogischen Prozess reflektiert und Hypothesen für vertiefende Auswertungen erarbeitet. Diese Erkenntnisse fließen in den vorliegenden Bericht ein.

Darüber hinaus wurden Erkenntnisse der bundesweiten Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe zu ombudschaftlicher Beratung 2024 (Moos/Stengel 2025a) herangezogen, um die Daten der niedersächsischen Ombudsstellen im bundesweiten Kontext zu verorten.

## 4. Grundsätzliches zur Statistik ombuderschaftlicher Beratungen und Bedarfseinschätzungen

Um die Aussagekraft der niedersächsischen Auswertung ombuderschaftlicher Beratungen einordnen zu können, werden in den folgenden Unterkapiteln das Erhebungsinstrument der Statistik sowie der fachliche Zugang und die Grenzen der Evaluation ausgeführt. Im ersten Unterkapitel wird darauf eingegangen, wie die bundesweite Statistik ombuderschaftlicher Beratung grundsätzlich aufgebaut ist, da die vorliegende Auswertung auf dieser Grundlage beruht. Daran anschließend werden Grenzen der Erhebung ausgeführt, verbunden mit einer Darstellung, welche Parameter zur umfassenden Einschätzung ombuderschaftlicher Bedarfe zu Grunde gelegt werden müssten, gleichzeitig wird konkretisiert auf welche Informationen Bezug genommen werden kann. Ferner wird dann darauf verwiesen, welches Aufgabenspektrum Ombudschaft umfasst, um dann Grenzen und Aussagekraft der vorliegenden niedersächsischen Evaluation zu beschreiben.

### 4.1 Zur bundesweiten Statistik ombuderschaftlicher Beratung

Die vorliegende Auswertung ombuderschaftlicher Beratungen in Niedersachsen beruht auf der bundesweiten Statistik des Bundesnetzwerks Ombudschaft (vgl. Bundesnetzwerk Ombudschaft 2025). Grundsätzlich sind alle Fragestellungen deckungsgleich.

Durch die im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe zusammengeschlossenen Ombudsstellen werden seit dem Jahr 2021 kalenderjährlich Daten zur ombuderschaftlichen Beratung erfasst und in einer bundesweiten Statistik veröffentlicht.

Dabei unterscheidet die Statistik zwei Anfragetypen, Lotsenfälle und ombuderschaftliche Beratungsprozesse. Die ombuderschaftlichen Beratungsprozesse bilden dabei den Kern der ombuderschaftlichen Arbeit und der Großteil der Auswertungen bezieht sich darauf. Zusätzlich werden Lotsenfälle dargestellt. Eine Anfrage ist ein Lotsenfall, wenn das Anliegen keinen ombuderschaftlich zu bearbeitenden Konflikt enthält, sondern andere (Beratungs-)Stellen zuständig sind oder die Anfrage in

den Bereich einer anderen Ombudsstelle gehört und dorthin weiterverwiesen wird. Die Gesamtzahl aller ombuderschaftlichen Beratungen ergibt sich aus der Summe von Lotsenfällen und ombuderschaftlichen Beratungsprozessen.

Die Daten werden bundesweit einheitlich erfasst und liefern u.a. Erkenntnisse zu folgenden Fragen:

- Wer wendet sich an eine Ombudsstelle?
- Welche Anliegen haben die Ratsuchenden?
- Gegenüber wem bestehen die ombuderschaftlich beratenen Konflikte in der Jugendhilfe?
- Um welche rechtlichen Zuständigkeitsbereiche geht es?
- Welche Interventionen gehen von den Ombudsstellen aus?

Darüber hinaus fokussieren weitere Fragen folgende Aspekte:

- Informationen zu den Ratsuchenden
- Informationen zum Zugangsweg
- Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens
- Informationen zum Beratungsverlauf
- Informationen zum Beratungsergebnis

Bezogen auf ein Kalenderjahr erfolgt dann eine bundesweite anonyme Gesamtauswertung der Daten aller teilnehmenden Ombudsstellen. Es erfolgt keine vergleichende Auswertung zwischen Ombudsstellen und keine Darstellung der Ombudsstellen im Vergleich der Bundesländer. Dies hat unter anderem mit den teilweise sehr unterschiedlichen Rahmenbedingungen der verschiedenen Ombudsstellen zu tun. „Die in die Auswertung einbezogenen Ombudsstellen sind sehr heterogen bezogen auf ihre Organisationsform, die zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen sowie die Dauer ihrer ombuderschaftlichen Tätigkeit. Des Weiteren sind die Strukturen der Ombudsstellen in den Bundesländern, die landesrechtlichen Regelungen zu Ombudschaft in den einzelnen Bundesländern sowie die konkrete Umsetzung des § 9a SGB VIII je nach Bundesland sehr unterschiedlich“ (Moos/Stengel 2025a, S. 10).

Ein Vergleich der niedersächsischen Daten ist somit nur in Bezug auf die bundesweite Gesamtsituation möglich, in welche wiederum die niedersächsischen Beratungen mit einfließen.

Für den Evaluationszeitraum haben sich die landesgeförderten niedersächsischen Ombudsstellen auf ein erweitertes Set an Pflichtfragen verständigt, um eine umfangreiche Erhebung sicherzustellen. Zusätzlich wurden zwei Fragestellungen erfasst: Wie wurde zwischen den niedersächsischen Ombudsstellen weitergeleitet und aus welchen Landkreisen und kreisfreien Städten haben sich die Ratsuchenden an die Ombudsstelle gewandt.

## 4.2 Methodische Grenzen der niedersächsischen Evaluation

Im Rahmen dieser Evaluation stützen sich die Erkenntnisse auf lediglich einen methodischen Zugang. Sie basieren auf den Daten der ombudschaftlichen Statistik und wurden im Rahmen eines Workshops mit den Ombudsstellen diskutiert. Andere Perspektiven zur Einschätzung von Bedarfen, wie z.B. die der Nutzer und Nutzerinnen ombudschaftlicher Beratungen oder die von Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe, fehlen bislang. Es können somit beispielsweise keine Einschätzungen dazu gegeben werden, wie die Qualität ombudschaftlicher Beratung erlebt wird und welche Effekte erzielt werden. Zudem können bislang keine Rückschlüsse gezogen werden, wie bekannt Ombudschaft z.B. im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe in Niedersachsen ist.

Dennoch bietet die ombudschaftliche Statistik eine gute Grundlage, um zu zentralen Fragestellungen erste Aussagen treffen zu können; vor allem über Inanspruchnahme und regionale Verteilung ombudschaftlicher Beratungen. Bedarfe können aber eben auf dieser Grundlage lediglich auf durchgeführte ombudschaftliche Beratungen bezogen werden.

## 4.3 Grenzen hinsichtlich der Einschätzung von Bedarfen ombudschaftlicher Beratung

Auf Grund des sich noch im Aufbau befindenden Aufgabenfeldes ombudschaftlicher Beratung nach § 9a SGB VIII und der bestehenden großen konzeptionellen und personellen Unterschiede zwischen den Ombudsstellen im Bundesgebiet gibt es bislang kein Indikatoren geleitetes Verfahren zur Bedarfseinschätzung ombudschaftlicher Beratungen für ein Bundesland bzw. für Regionen.

Bislang vorliegende Erkenntnisse zum Aufbau ombuderschaftlicher Strukturen (vgl. Moos/Stengel 2025b) sowie Erfahrungen der Mitarbeitenden in Ombudsstellen legen nahe, dass folgende Faktoren die Inanspruchnahme beeinflussen:

- Bekanntheitsgrad der Ombudsstellen im Versorgungsbereich
- Angebotene Informationszugänge und Kommunikationskanäle für junge Menschen und 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

Zur Mehrzahl dieser Faktoren kann die vorliegende Evaluation mit dem Schwerpunkt der Statistik keine Aussage treffen. Zudem ist bislang nicht bekannt, in welchem Verhältnis die verschiedenen Faktoren zueinanderstehen und welche Parameter gegebenenfalls noch bedarfsbeeinflussend sind. Dies gilt es in eigenen Forschungszugängen und vertieften fachlichen Diskussionen zu eruieren. Einschätzungen zur Frage der bedarfsgerechten Ausstattung erfolgen in diesem Bericht somit lediglich ausgehend von den durchgeführten Beratungen im Verhältnis zum eingesetzten Personal.

## 4.4 Ombudschaft umfasst mehr als ombuderschaftliche Beratung

Der 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 Beratung auch fallübergreifende Tätigkeiten einher, die es in der Personal- und Ressourcenplanung zu berücksichtigen gilt. So ist die Bekanntmachung von Ombudschaft über Öffentlichkeitsarbeit und Informationsvermittlung sowohl auf der Ebene junger Menschen

und ihrer Familien als auch auf Ebene der Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe und weitere Multiplikatoren und Multiplikatorinnen von großer Bedeutung, um Zugänge zu eröffnen. Zudem braucht es für die fachlich anspruchsvolle ombuderschaftliche Beratungstätigkeit Qualifikations-, Reflexions- und Austauschmöglichkeiten; sowohl im Team der Ombudsstelle als auch zwischen Ombudsstellen. Darüber hinaus sind zeitliche Kapazitäten für Dokumentation und Statistik mitzudenken.

Neben der individuellen ombuderschaftlichen Beratung ist die (fach-) politische Lobbyarbeit eine zentrale Säule im Selbstverständnis von Ombudschaft. „Das Ziel von Ombudschaft ist also nicht nur, im Rahmen von Einzelfallberatung und -begleitung an den Symptomen struktureller Defizite in der Kinder- und Jugendhilfe zu arbeiten, sondern diese in Form von fachpolitischen Aktivitäten aufzuzeigen und zu einer entsprechenden Veränderung und Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe beizutragen“ (Len u.a. 2022, S. 212 f). Es geht also darum, aus der ombuderschaftlichen Beratung heraus Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe abzuleiten.

Auch unter Effizienzaspekten ist es sinnvoll, strukturelle Lernprozesse zu etablieren und zu verankern. Diese Klärungen können dazu führen, dass perspektivisch weniger Anliegen mit demselben Beschwerdeanlass von der jeweiligen Ombudsstelle zu bearbeiten sind.

Einhergehend mit diesen Anforderungen fallunabhängiger Aufgaben stellt sich die Grundsatzfrage, wie viele Ressourcen je Vollzeitäquivalent für über die Beratung hinaus gehende Tätigkeiten freizuhalten sind bzw. wie diese Aufgaben in der ombuderschaftlichen Gesamtstruktur zu verorten sind. Konzeptionelle Festlegungen hinsichtlich der Verhältnisbestimmung von fallbezogenen und übergreifenden Tätigkeiten haben in der Konsequenz somit Auswirkungen auf Beratungs- und Personalkapazitäten.

## **5. Auswertung der niedersächsischen Statistik zur ombudtschaftlichen Beratung im Zeitraum 01.05.2024-30.04.2025**

Die im folgenden dargestellten Auswertungen fokussieren auf die Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratungen im Zeitraum 1. Mai 2024 bis 30. April 2025 in Niedersachsen. Die Ausführungen beziehen an jeder Stelle die Daten der landesgeförderten Ombudsstellen in den Versorgungsbereichen sowie die ombudtschaftlichen Beratungen der landesgeförderten überregionalen Ombudsstelle BerNi ein. Hinsichtlich der in den ersten Unterkapiteln beschriebenen landesweiten, regionalen Verteilung ombudtschaftlicher Beratungen und bezüglich der unterschiedlichen Anfragetypen können dankenswerterweise, nach Vereinbarung, zusätzlich Daten ombudtschaftlicher Beratungen der kommunal geförderten Ombudsstelle NOVA Hildesheim hinzugezogen werden. Daran anschließend erfolgt die Auswertung der landesgeförderten ombudtschaftlichen Beratungsprozesse in Kapitel 5.5.

### **5.1 Fallzahlen im Überblick**

Die Gesamtzahl aller ombudtschaftlichen Beratungen im Zeitraum 1. Mai 2024 bis 30. April 2025 in Niedersachsen umfasst 1.069 Fälle. Diese Zahl setzt sich zusammen aus ombudtschaftlichen Beratungsprozessen und Lotsenfällen über alle niedersächsischen Ombudsstellen hinweg.

Die bundesweite Gesamtzahl aller ombudtschaftlichen Beratungen im Zeitraum 1. Januar 2024 bis 31. Dezember 2024 liegt bei 5.203. Im Vergleich der Gesamtzahlen liegen die ombudtschaftlichen 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. Zudem ist zu beachten, dass es bislang wenige Bundesländer gibt,

die eine gesetzlich verankerte regionalisierte Ombudsstruktur haben<sup>3</sup>. Wie bereits im vorangegangenen Kapitel benannt, gibt es keine Auswertungen aus der Bundesstatistik, die als Bezugsgrößen auf Ebene der Bundesländer herangezogen werden können.

Betrachtet man die Gesamtzahlen der einzelnen niedersächsischen Ombudsstellen im Zeitraum 01.05.2024 – 30.04.2025, so liegen die Fallzahlen zwischen 142 (BerNi mit spezifischem Aufgabenprofil als übergeordnete Ombudsstelle) bzw. 166 und 216. Es zeigt sich eine relativ hohe Nachfrage bei allen Ombudsstellen.

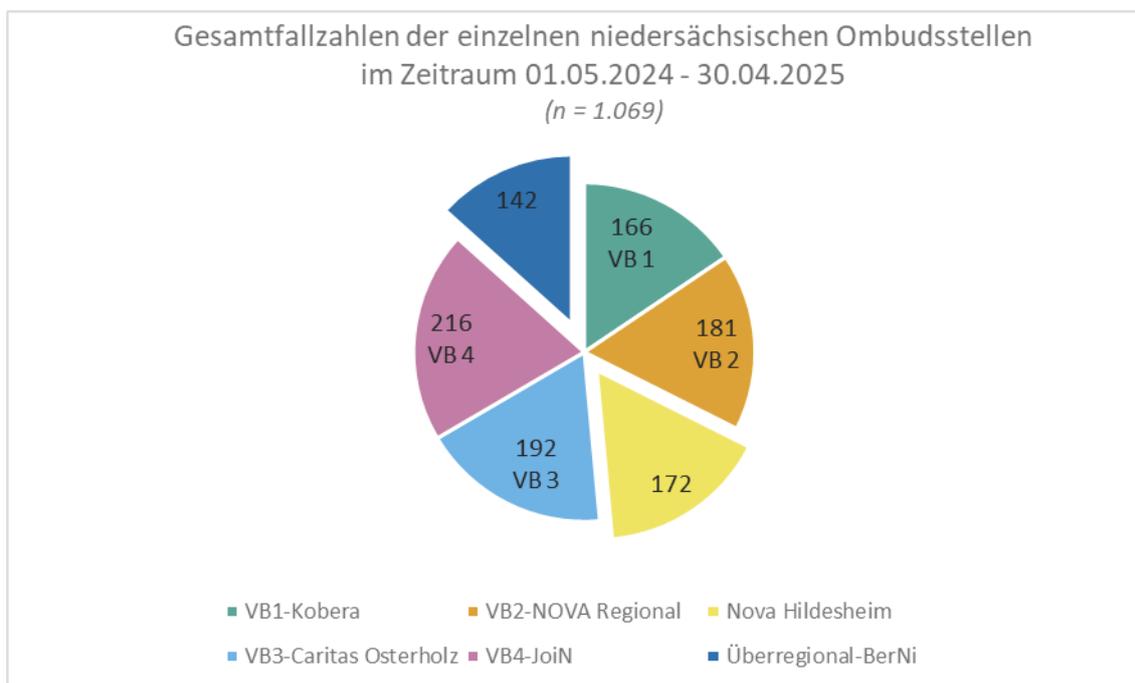


Abbildung 2: Gesamtfallzahlen der einzelnen niedersächsischen Ombudsstellen

Die Ombudsstellen waren in den Versorgungsbereichen somit zeitnah bekannt und Ratsuchende haben die Ombudsstellen in Anspruch genommen.

Bei der Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratungen je Versorgungsbereich zeigen sich Unterschiede. Zwischen den landesgeförderten Ombudsstellen variieren die Fallzahlen zwischen 166 und 216 ombudtschaftlichen Beratungen im Erhebungszeitraum.

<sup>3</sup> weitere Informationen unter: <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/article/6596.informationen-zu-ombudtschaftlichen-strukturen-im-bundesgebiet-aktualisierte-fassung.html>

sowie <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6481.9a-sgb-viii.html>

Betrachtet man allerdings die Inanspruchnahmen je Versorgungsbereich, so vergrößern sich die Unterschiede, da im Versorgungsbereich 2 sowohl die ombudtschaftlichen Beratungen von NOVA regional als auch der kommunal geförderten Ombudsstelle Hildesheim einfließen.

Die höhere Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratung im Versorgungsbereich 2 lässt sich wahrscheinlich auf zwei Gründe zurückführen. So liegen zum einen beide bereits länger in Niedersachsen tätigen Ombudsstellen (BerNi e.V. und NOVA) im Versorgungsbereich 2, weshalb von einem höheren Bekanntheitsgrad der Ombudschaft aufzugehen ist. Zum anderen stehen durch die kommunalen Strukturen in Hildesheim zusätzliche Kapazitäten zur Verfügung, die sozialräumlich entsprechend genutzt werden.

Betrachtet man im nächsten Schritt die monatliche Verteilung der ombudtschaftlichen Beratungen, die jeweils neu begonnen wurden, so zeigt sich für die landesgeförderten Ombudsstellen, dass die Anzahl der neu begonnenen Fälle je Monat stark variiert und das sowohl innerhalb als auch zwischen den Ombudsstellen. Zwar zeigen sich in der Summe im Erhebungszeitraum ähnliche Gesamtzahlen, die monatlich zu bewältigenden Anfragen schwanken jedoch stark.

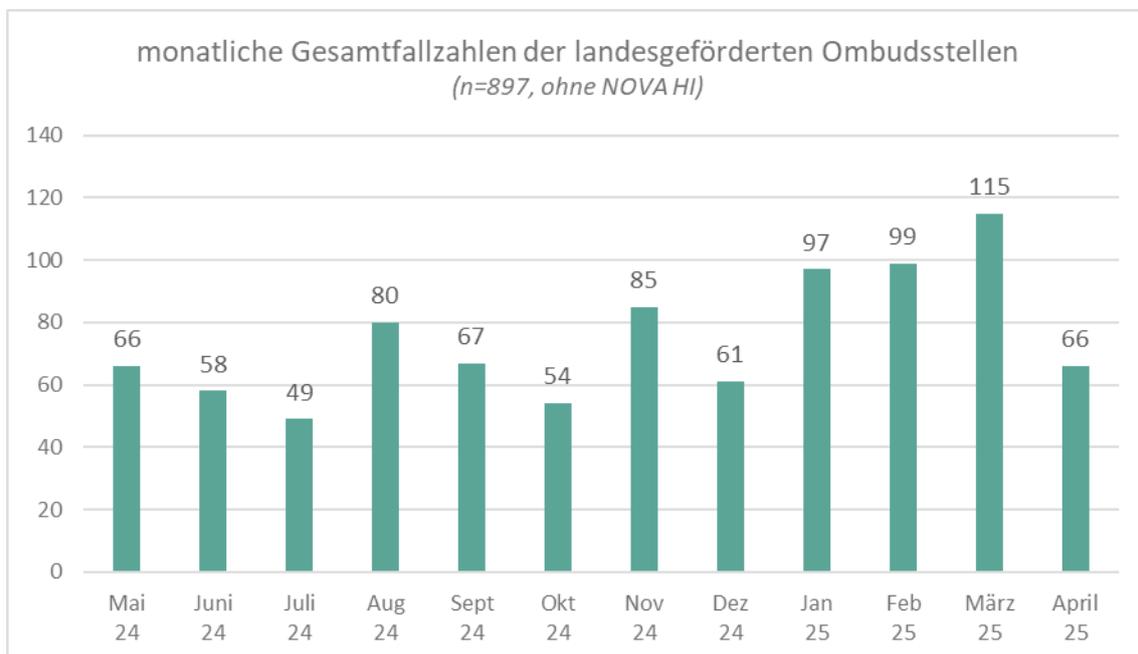


Abbildung 3: monatliche Gesamtfallzahlen der landesgeförderten Ombudsstellen

Des Weiteren zeigt sich, dass keine langsam, aber kontinuierlich ansteigende Kurve hinsichtlich der Fallzahlen sichtbar wird, was bei neu aufgebauten Ombudsstellen

in der ersten Zeit der Umsetzung hätte vermutet werden können. Es zeigt sich vielmehr, dass gleich zu Beginn des Erhebungszeitraums viele Anfragen in allen Versorgungsbereichen eingegangen sind.<sup>4</sup>

Im für die Evaluation zugrundeliegenden Zeitraum konnten in allen Versorgungsgebieten alle eingehenden Anfragen zeitnah beraten werden. Allerdings hat der Verein NOVA (Regional und Hildesheim) auf Grund der hohen Nachfragesituation im Versorgungsbereich 2 seit Mai 2025 ein Verfahren der Priorisierung von Anfragen eingeführt, was dazu führt, dass niedriger priorisierte Anfragen mit Wartezeiten bearbeitet werden. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang ebenfalls, dass seit März 2025 bei der kommunalen Ombudsstelle NOVA Hildesheim weniger Personal zur Bearbeitung der Anfragen zur Verfügung steht.

## 5.2 Landesweite regionale Verteilung ombudtschaftlicher Beratungen

Für die Betrachtung der landesweiten und regionalen Verteilung ombudtschaftlicher Beratungen bietet sich eine detailliertere Darstellung auf Ebene der kreisfreien Städte und Landkreise an. In der folgenden Grafik werden die ombudtschaftlichen Beratungsprozesse sowie die Weitervermittlungen an andere Institutionen aller Ombudsstellen in Niedersachsen dargestellt (n=899). Weiterleitungen an andere Ombudsstellen innerhalb Niedersachsens und an Ombudsstellen in andere Bundesländer werden hier nicht mitgezählt. Diese Einschränkung wurde vorgenommen, damit eine Verzerrung der Häufigkeiten über einen mehrfachen Einbezug von Weiterleitungen möglichst minimiert wird. Die Karte gibt somit einen Überblick über die regionale Verteilung der ombudtschaftlichen Beratungsanfragen ohne Vermittlungen zwischen Ombudsstellen.

---

<sup>4</sup> Zu beachten ist hier ein unterschiedlicher langer Vorlauf der Ombudsstellen bis zum Startzeitpunkt der Erhebung (vgl. Kapitel 2)

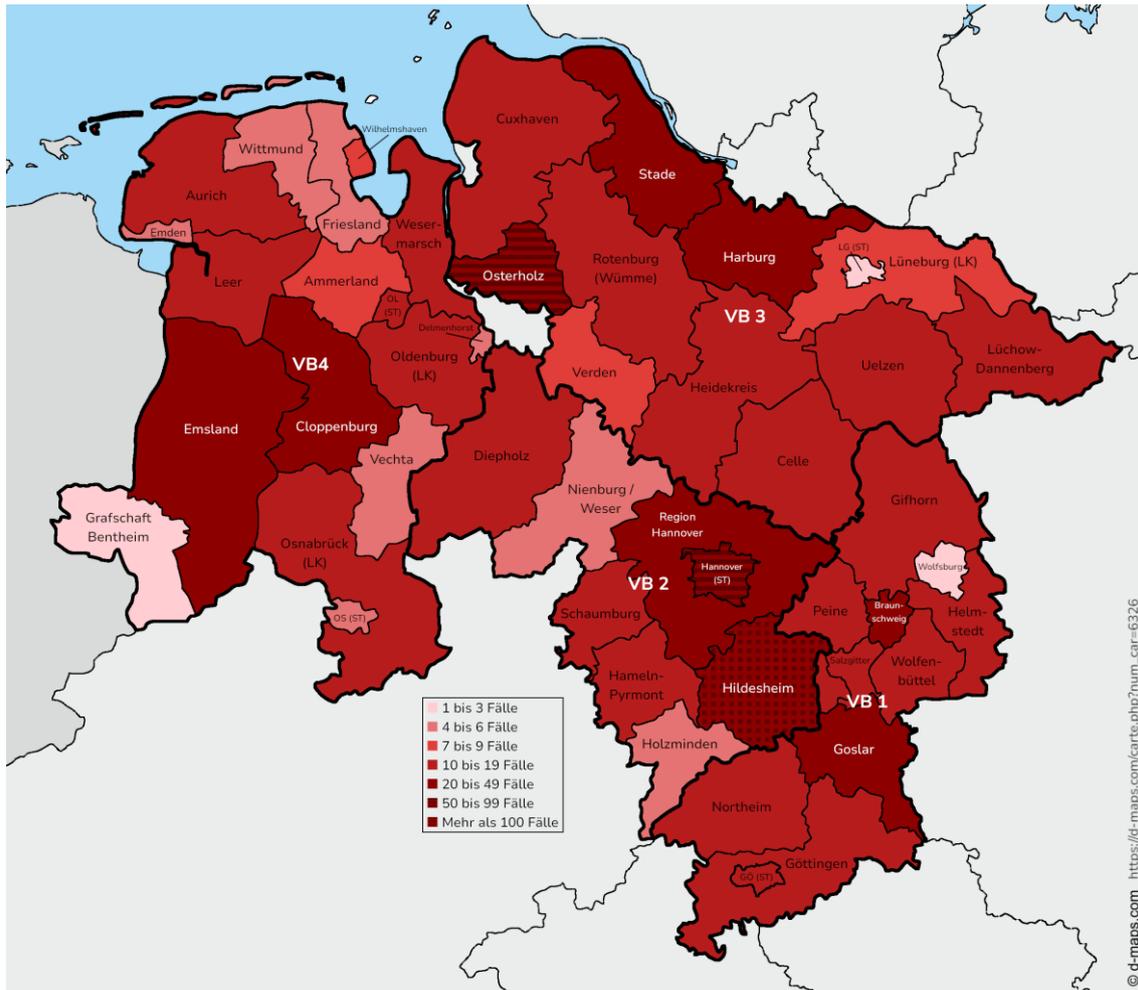


Abbildung 4: Landesweite Verteilung der ombudtschaftliche Beratungsprozesse und Weitervermittlung an eine andere Institution

Deutlich zeigt sich, dass Ombudschaft in Niedersachsen bereits im ersten Jahr der Umsetzung schon in der Fläche angekommen ist. Aus allen Städten/Landkreisen gibt es bereits im ersten Jahr Anfragen. Es zeigen sich keine „weißen Flecken“ auf der Karte im Bundesland. Es ist somit gelungen, dass Ombudschaft in allen Regionen in Niedersachsen von Ratsuchenden in Anspruch genommen wird.

Allerdings verdeutlicht die Karte auch, dass die Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratung regional deutlich variiert. So streut die Anzahl zwischen einer und über hundert ombudtschaftlichen Beratungen je kreisfreier Stadt bzw. Landkreis. Von einer noch unterschiedlichen Bekanntheit in Regionen ist deshalb auszugehen. Darüber hinaus ist zu beachten, dass es sich um die reine Darstellung von Beratungsanfragen handelt, die weder in Relation zur Anzahl der Einwohnenden gesetzt ist, noch weitere Parameter, wie z.B. zur Arbeitsintensität in der Bearbeitung der Anfragen, einbezieht.

In der vertiefenden Betrachtung der regionalen Verteilung der Anfragen zeigen sich Zusammenhänge zum Standort der Ombudsstellen des jeweiligen Versorgungsbereichs. So haben die Ombudsstellen 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. Lediglich im Versorgungsbereich 1 bricht sich dieses Muster, hier kommen die meisten Anfragen nicht aus Wolfenbüttel (dem Standort der Ombudsstelle), sondern aus dem angrenzenden Braunschweig. Im Versorgungsbereich 2 zeigt sich ein sehr starker Schwerpunkt in Hildesheim, aber auch in Hannover. Im Versorgungsbereich 3 liegt der Schwerpunkt der Anfragen entsprechend im Landkreis Osterholz und im Versorgungsbereich 4 kamen die meisten Anfragen aus Cloppenburg und dem Emmland.

Wichtig in der Interpretation der Anzahl an Anfragen ist, dass die dargestellte Anzahl ombudtschaftlicher Beratungen pro Landkreis bzw. kreisfreier Stadt keinen Aufschluss über die Qualität der Arbeit der öffentlichen und freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe gibt. Die Zahlen geben lediglich Hinweise zum Stand der Inanspruchnahme in den einzelnen Regionen. Wie bereits benannt, ist anzunehmen, dass die sich zeigenden Unterschiede vor allem auf einen unterschiedlichen Grad an Bekanntheit der Ombudsstellen in der jeweiligen Stadt bzw. dem jeweiligen Landkreis zurückzuführen sind.

## 5.3 Anfragetypen

Die bundesweite Statistik zu ombudtschaftlicher Beratung unterscheidet zwischen zwei Anfragetypen (vgl. Kapitel 4.1). Nicht jede Anfrage an eine Ombudsstelle fällt in deren Aufgaben- bzw. Zuständigkeitsbereich. Aus diesem Grund unterscheidet die Statistik zwischen so genannten „Lotsenfällen“, die an eine geeignete Stelle weitervermittelt werden, und „ombudtschaftlichen Beratungsprozessen“, die dann auch unmittelbar durch die jeweilige Ombudsstelle bearbeitet werden. Die Auswertung der Anfragetypen erfolgt bezogen auf die ombudtschaftlichen Beratungen aller sechs niedersächsischen Ombudsstellen (vier regionale Ombudsstellen, eine überregionale Ombudsstelle, eine kommunale Ombudsstelle).

In der Unterscheidung zwischen ombudtschaftlichen Beratungsprozessen und Lotsenfällen wird deutlich<sup>5</sup>, dass es sich in Niedersachsen im Gesamt aller Anfragen

---

<sup>5</sup> Alle nachfolgenden Abbildungen umfassen jeweils absolute Zahlen und Prozentwerte

bei etwas mehr als zwei Drittel der Fälle (68,6 %) um ombudtschaftliche Beratungsprozesse handelt. Entsprechend liegt der Anteil an Lotsenfällen bei einem knappen Drittel (31,4 %). Die überwiegende Anzahl der Anfragen bei Ombudsstellen mündet somit in ombudtschaftliche Beratungsprozesse.

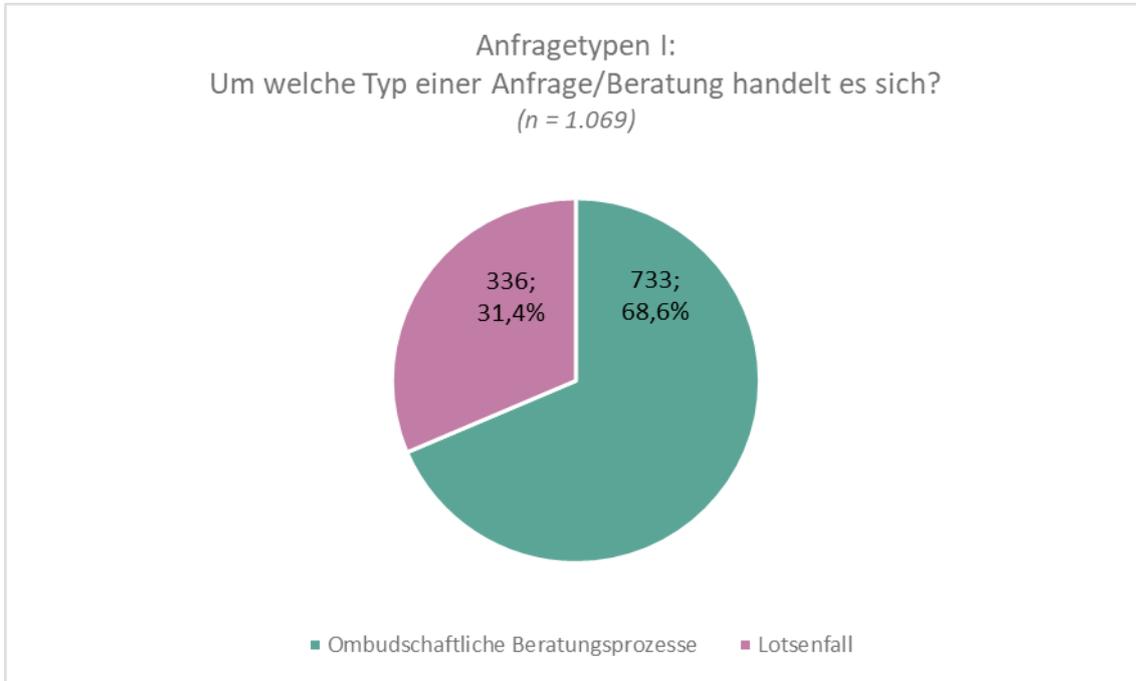


Abbildung 5: Verteilung der Anfragetypen I: Allgemeine Differenzierung

Vergleicht man diese Verteilung mit der bundesweiten Statistik, so fällt auf, dass der bundesweite Anteil ombudtschaftlicher Beratungsprozesse mit 83,5 % (Moos/Stengel 2025a, S. 12) höher als der Wert in Niedersachsen liegt. Ein Teil der Unterschiede lässt sich durch Weiterleitungen zwischen niedersächsische Ombudsstellen erklären.

## 5.4 Lotsenfälle

Hinsichtlich der Lotsenfälle wird unterschieden, ob diese an eine andere niedersächsische Ombudsstelle oder an eine Ombudsstelle außerhalb Niedersachsens weitergeleitet wurden oder ob sich Ratsuchenden an die Ombudsstelle im richtigen Versorgungsbereich wenden, ihr Anliegen jedoch kein ombudtschaftliches ist, und sie folglich an eine andere Institution weitervermittelt wurden. 10,5 % der Lotsenfälle sind Weiterleitungen an andere niedersächsische Ombudsstellen. Bei 5,4 % handelt es sich um Weitervermittlungen an Ombudsstellen außerhalb von Niedersachsen. Weitervermittlungen an andere Institutionen erfolgten in 15,5 % aller An-

fragen. Häufig erfolgen diese Weitervermittlungen an die zuständigen Jugendämter, an Anwältinnen und Anwälte, an Beratungsstellen oder auch an das Jobcenter/Agentur für Arbeit. Auch erfolgen häufiger Weitervermittlungen zur Eingliederungshilfe, zur EUTB oder an Verfahrenslotsen und -lotsinnen.

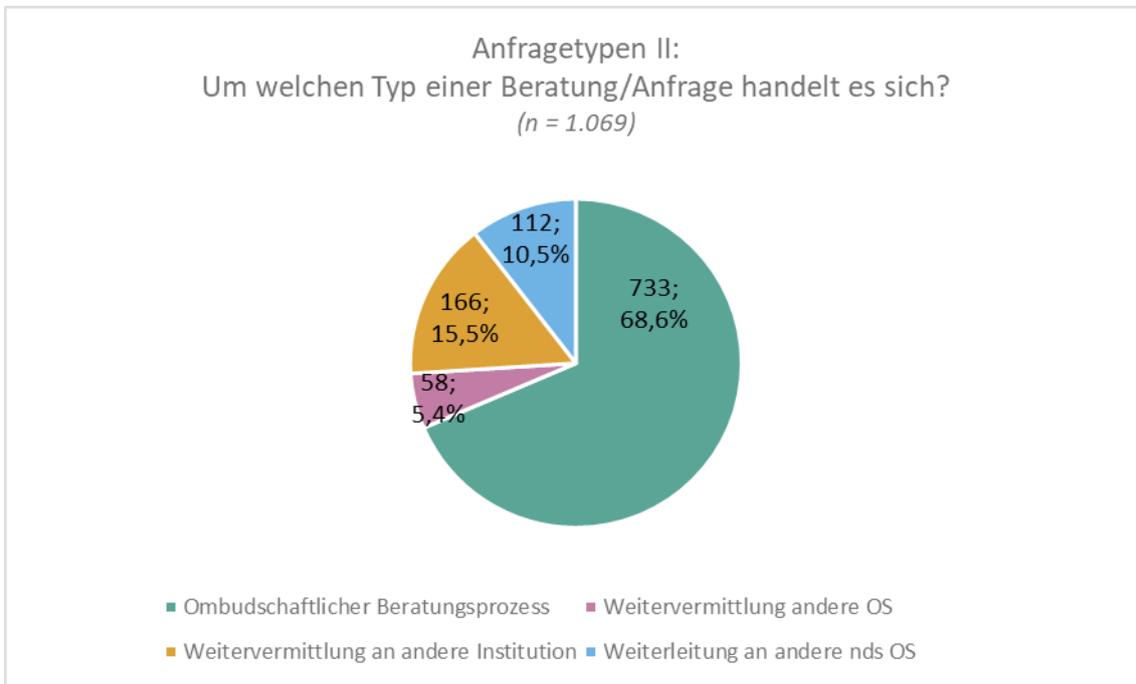


Abbildung 6: Verteilung der Anfragetypen II: Weitere Differenzierung der Lotsenfälle

Im Vergleich der Ombudsstellen ist als Besonderheit anzumerken, dass die Weitervermittlung an das Jobcenter bzw. die Agentur für Arbeit fast ausschließlich von Seiten der Ombudsstelle Caritas im Versorgungsbereich 3 erfolgte.

Richtet man ein Augenmerk darauf, wie sich die Anteile von ombudtschaftlichen Beratungsprozessen und Lotsenfällen zwischen den niedersächsischen Ombudsstellen unterscheiden, so zeigen sich größere Unterschiede, die sich jedoch zum Teil durch konzeptionelle Unterschiede erklären lassen.

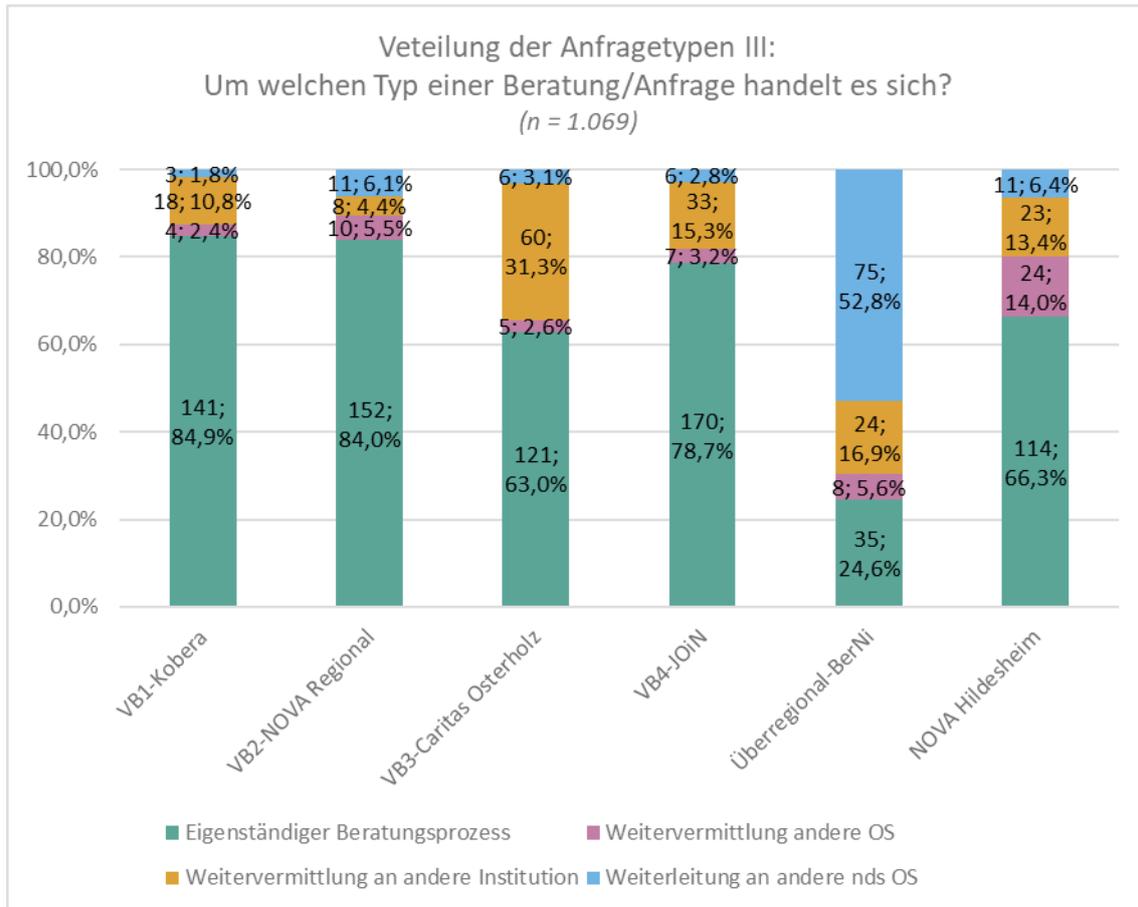


Abbildung 7: Verteilung der Anfragetypen III: Differenzierung nach Ombudsstellen

So fällt auf, dass die überregionale Ombudsstelle BerNi mit 52,8 % einen sehr hohen Anteil an Weitervermittlungen an andere niedersächsische Ombudsstellen aufweist. Dies entspricht dem Auftrag der überregionalen Ombudsstelle, da sie im originären Aufgabenzuschnitt keine eigenständigen ombudtschaftlichen Beratungen durchführen soll. Allerdings wurden dennoch 35 eigenständige Beratungsprozesse (inhaltlich oder strukturell begründet) durchgeführt. Zudem ist ein Teil der Weitervermittlungen der überregionalen Ombudsstelle auch darauf zurückzuführen, dass die Geschäftsstelle in Hannover und somit im Versorgungsbereich 2 liegt. Entsprechend erfolgen anteilig viele Weitervermittlungen innerhalb von Niedersachsen an NOVA, die im Versorgungsbereich 2 beraten.

Des Weiteren fällt im Versorgungsbereich 3 bei Caritas Osterholz im Vergleich der relativ hohe Anteil an Weitervermittlungen an andere Institutionen (31,3 %) auf. In der vertiefenden Betrachtung dieser Weiterleitungen wird deutlich, dass es sich bei einem größeren Anteil dieser Weiterleitungen um Anliegen handelt, die in anderen Arbeitskontexten der Caritas bearbeitet werden und somit nicht passend bei der Ombudsstelle angefragt wurden. Um diesen relativ hohen Anteil an Weiterlei-

tungen perspektivisch zu verringern, wird auf die Bedeutung einer eigenen unabhängigen Homepage der Ombudsstelle verwiesen bzw. auf die Notwendigkeit eines klaren ombudtschaftlichen Profils nach außen, so dass Ratsuchende möglichst eindeutig erkennen können, mit welchen Anliegen sie sich an die Ombudsstelle wenden können.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass Ratsuchende in der Regel die ombudtschaftliche Beratung räumlich passend im jeweils zuständigen Versorgungsbereich anfragen. Es zeigen sich in der Auswertung kaum unplausible oder zufällige Weiterleitungen.

Betrachtet man die Anzahl eigenständiger ombudtschaftlicher Beratungsprozesse, so haben JOiN, NOVA Regional und Kobera (78,7 %-84,9 %) diesbezüglich die höchsten Anteile.

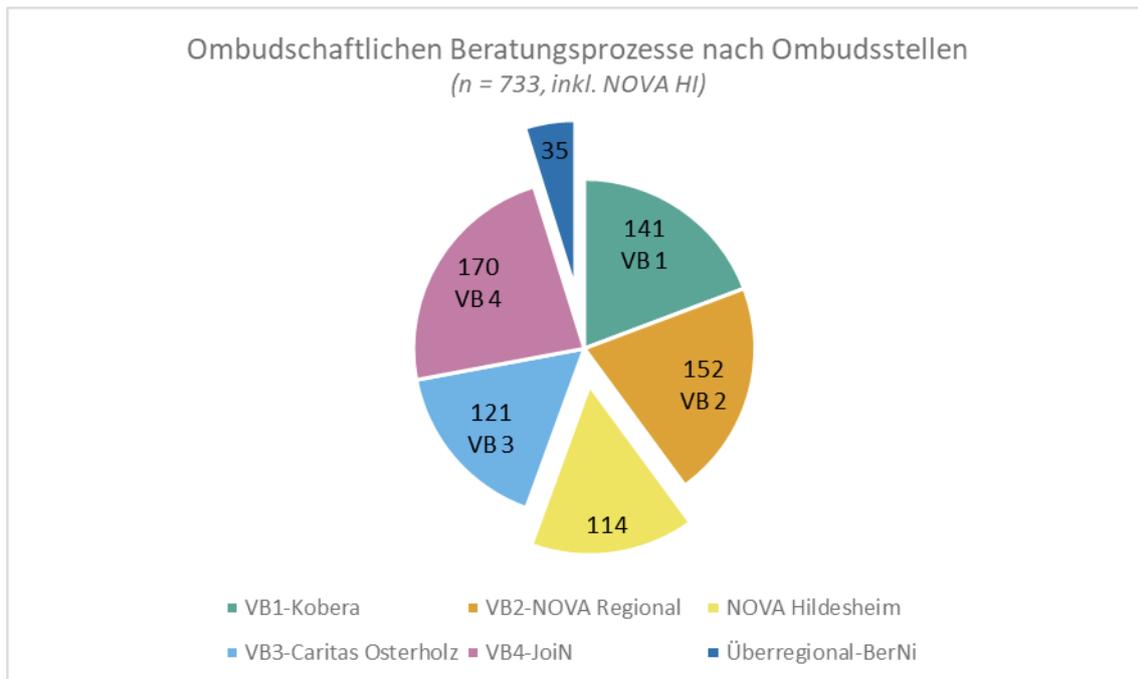


Abbildung 8: Ombudtschaftliche Beratungsprozesse nach Ombudsstellen

Hinsichtlich der Anzahl ombudtschaftlicher Beratungsprozesse liegen die landesgeförderten Ombudsstellen zwischen 121 und 170 ombudtschaftlichen Beratungsprozessen. Auf die überregionale Ombudsstelle BerNi entfallen 35 ombudtschaftliche Beratungsprozesse. NOVA Hildesheim beriet in 114 ombudtschaftlichen Beratungsprozessen. Somit entfallen in der Summe 266 ombudtschaftliche Beratungsprozesse auf den Versorgungsbereich 2 (NOVA regional: 152 plus NOVA Hildesheim: 114), was im Vergleich zu den weiteren Versorgungsbereichen einer deutlich höheren Gesamtzahl an ombudtschaftlichen Beratungsprozessen entspricht.

## 5.5 Auswertung der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse

Die nun folgenden Auswertungen beziehen sich auf die ombudtschaftlichen Beratungsprozesse der landesgeförderten Ombudsstellen. Dies bedeutet, dass für den Versorgungsbereich 2 ausschließlich die statistischen Daten der Ombudsstelle NOVA Regional einfließen.

Die Ergebnisse werden jeweils gebündelt für Niedersachsen insgesamt, d.h. in der Summe der landesgeförderten Ombudsstellen, dargestellt. Dies erfolgt, da sich keine großen versorgungsbereichsspezifischen Unterschiede gezeigt haben. Relevante Besonderheiten werden in den Ausführungen stellenweise aufgezeigt. Auch im Vergleich zwischen der niedersächsischen Auswertung und der Bundesstatistik ombudtschaftlicher Beratungen zeigen sich tendenziell keine großen Unterschiede. Sich unterscheidende Aspekte werden auch hier an entsprechender Stelle benannt.

Der inhaltliche Schwerpunkt der nun folgenden Auswertungen liegt bei Zugängen, Anliegen, tangierten Rechtskreisen sowie dem Umfang der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse.

### 5.5.1 Informationen zum Zugangsweg

Hinsichtlich der Frage, wie die Ratsuchenden von der Ombudsstelle erfahren haben, zeigt sich für Niedersachsen, dass fast ein Drittel (32,5 %) der ratsuchenden Personen diese Information selbst im Internet recherchiert hat. Der entsprechende Wert im Bundesvergleich liegt mit 21,5 % (vgl. Moos/Stengel 2025a, S. 16) deutlich darunter. Es zeigt sich somit, dass die Internetpräsenz der niedersächsischen Ombudsstellen vergleichsweise häufig den Zugangsweg bildet.

Mit 16,2 % folgt in Niedersachsen an zweiter Stelle der Nennungen, dass Ratsuchend über eine Fachkraft eines freien Trägers von der Ombudsstelle erfahren haben. Dies erfolgt bundesweit deutlich häufiger. Der entsprechende Wert liegt hier bei 26,4 %. Bundesweit spielen Fachkräfte der freien Kinder- und Jugendhilfe eine wichtige Rolle im Zugang zu Ombudsstellen. Es bleibt zu beobachten, ob sich die Relevanz dieses Personenkreises in Niedersachsen im zeitlichen Verlauf den bundesweiten Werten annähern wird. Die Zahlen hinsichtlich der Zugänge über Fachkräfte des öffentlichen Trägers sind hingegen in Niedersachsen mit 5,2 % annähernd gleich zum Bundesgebiet mit 5,1 %. (vgl. ebd.)

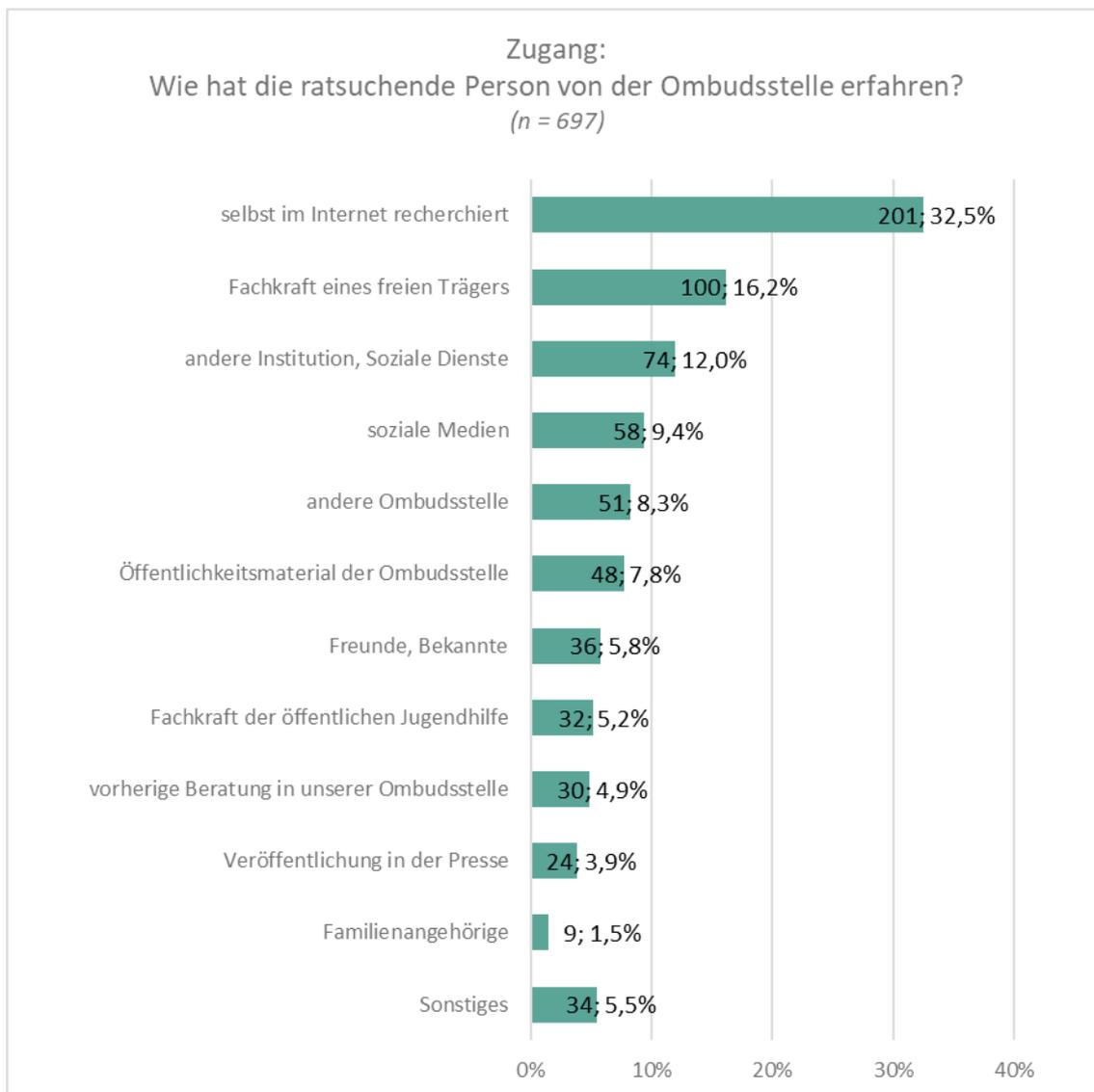


Abbildung 9: Zugang: Wie hat die ratsuchende Person von der Ombudsstelle erfahren?

Darüber hinaus sind in Niedersachsen aber auch Fachkräfte anderer Institutionen und sozialen Dienste mit 12,0 % im Zugang zur Ombudsstelle bedeutsam. Im Vergleich mit der Bundesstatistik ist des Weiteren auffällig, dass mit 8,3 % in Niedersachsen die Informationen häufiger durch andere Ombudsstelle an die Ratsuchenden weitergegeben wurden (3,0 % in der Bundesstatistik), was vermutlich mit Zuständigkeitsübergängen zu tun hat.

## 5.5.2 Informationen zum Erstkontakt

Geht man der Frage nach, welche Personen sich bei ombudtschaftlichen Beratungsprozessen im Erstkontakt gemeldet haben, so zeigt sich, dass dies zu einem hohen Anteil (61,4 %) Eltern sind, wobei Mütter mit 43,8 % die im Erstkontakt am häufigsten vertretenen Personen sind. Auf Bundesebene nahmen in knapp der Hälfte

(46,8 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse zuerst Eltern(teile) Kontakt zur Ombudsstelle auf, was einem deutlich niedrigeren Wert entspricht.

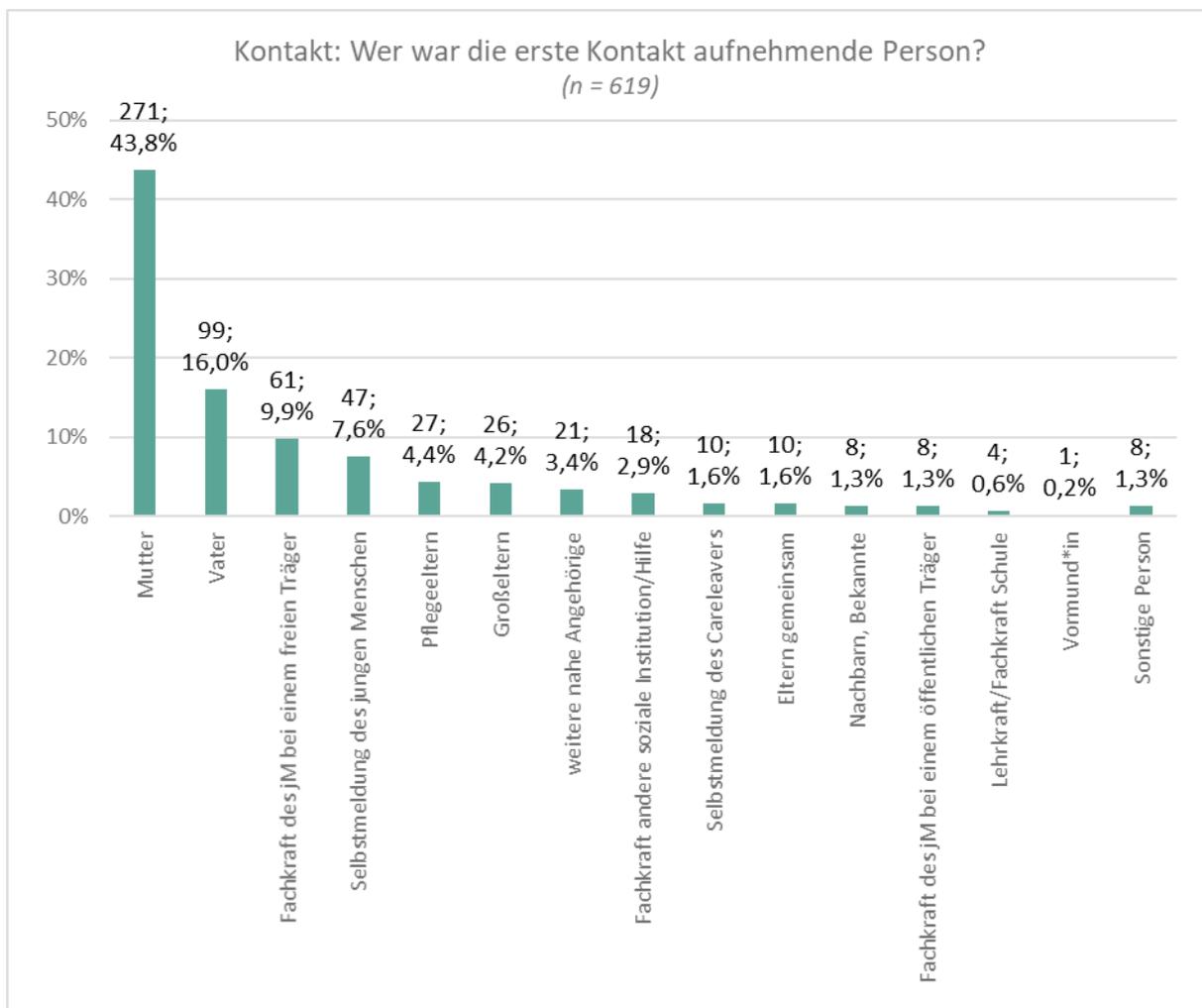


Abbildung 10: Erste Kontakt aufnehmende Person

Fachkräfte des jungen Menschen bei einem freien Träger sind in 9,9 % der Fälle in Niedersachsen, diejenigen, die den Erstkontakt herstellen, gefolgt von Selbstmeldungen der jungen Menschen mit 9,2 % (Summe aus Selbstmeldung junger Mensch und Selbstmeldung Careleaver). Der Wert der bundesweiten Statistik zu sich selbst meldenden jungen Menschen liegt mit 17,5 % höher (Moos/Stengel 2025a, S. 18), was wahrscheinlich mit jugendgerechten Informationsstrategien und aufsuchenden Strategien einzelner anderer Ombudsstellen zusammenhängt.

Hinsichtlich der Frage, in welcher Form der erste Kontakt aufgenommen wurde, zeigt sich, dass die erste Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle mehrheitlich

(66,2 %) telefonisch erfolgt. Der zweithäufigste Zugang erfolgt über eine Kontaktaufnahme per E-Mail mit 25,0 %. Dass Ratsuchende im ersten Schritt persönlich in der Ombudsstelle vorstellig werden ist eher selten (1,1 %).

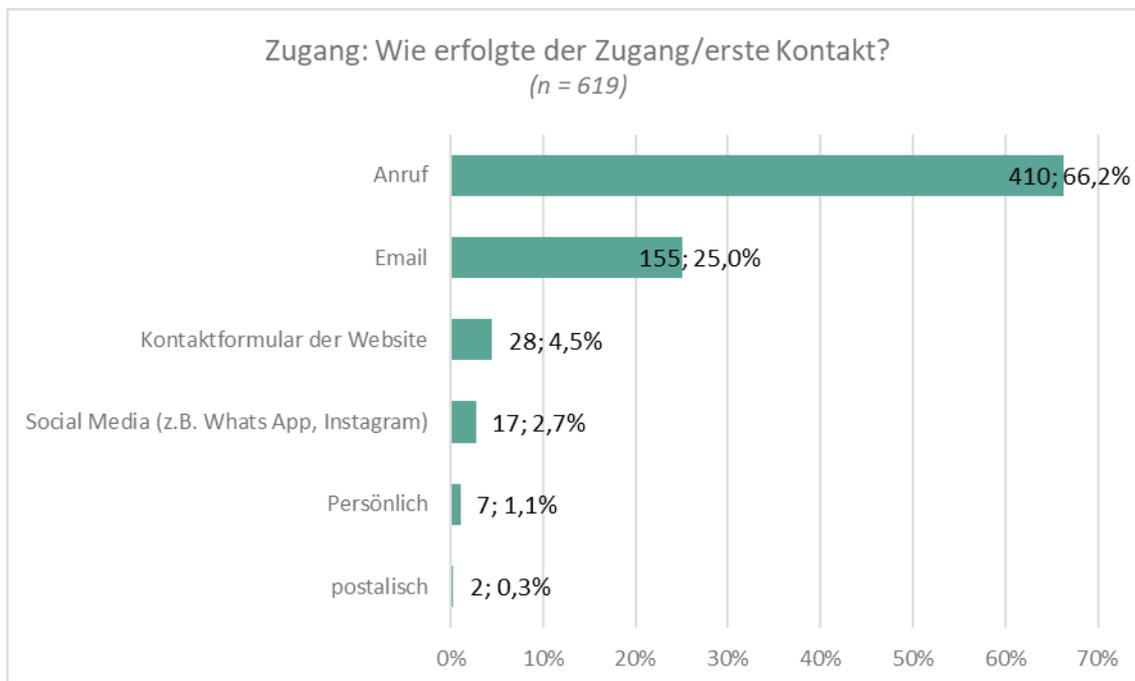


Abbildung 11: Zugang: Gewählter Zugangsweg

### 5.5.3 Informationen zu den jungen Menschen

Die nachfolgenden Ausführungen zu Geschlecht und Alter beziehen sich auf alle jungen Menschen, die im ombudtschaftlichen Beratungsprozess betroffen waren (n = 774, ohne „nicht bekannt“). Das heißt, dass die soziodemografischen Angaben von bis zu drei jungen Menschen pro ombudtschaftlichem Beratungsprozess einfließen, meist sind jedoch ein oder zwei junge Menschen vom Anliegen betroffen.

## Geschlecht

Insgesamt sind 52,7 % der betroffenen jungen Menschen als männlich, 46,8 % als weiblich und 0,5 % als divers zu beschreiben.

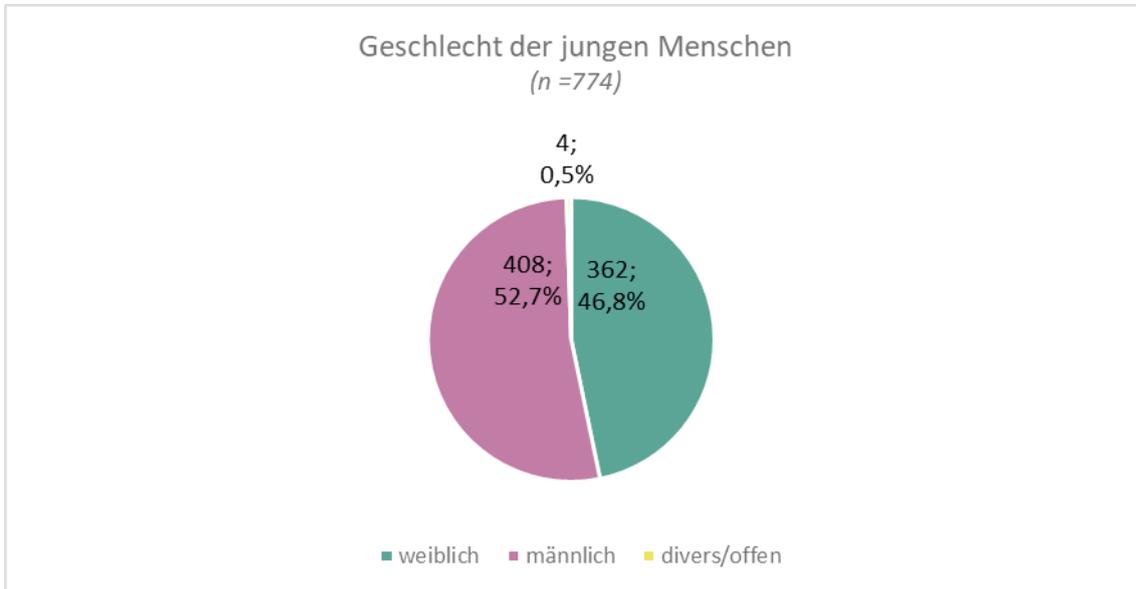


Abbildung 12: Geschlecht der jungen Menschen

## Alter

Ausgehend von der Altersverteilung zeigt sich, dass alle Altersgruppen junger Menschen tangiert sind. Etwa jeweils ein Viertel der jungen Menschen ist bis zu fünf bzw. zwischen sechs und neun Jahre alt. 12,8 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse betreffen junge Menschen ab 18 Jahre.

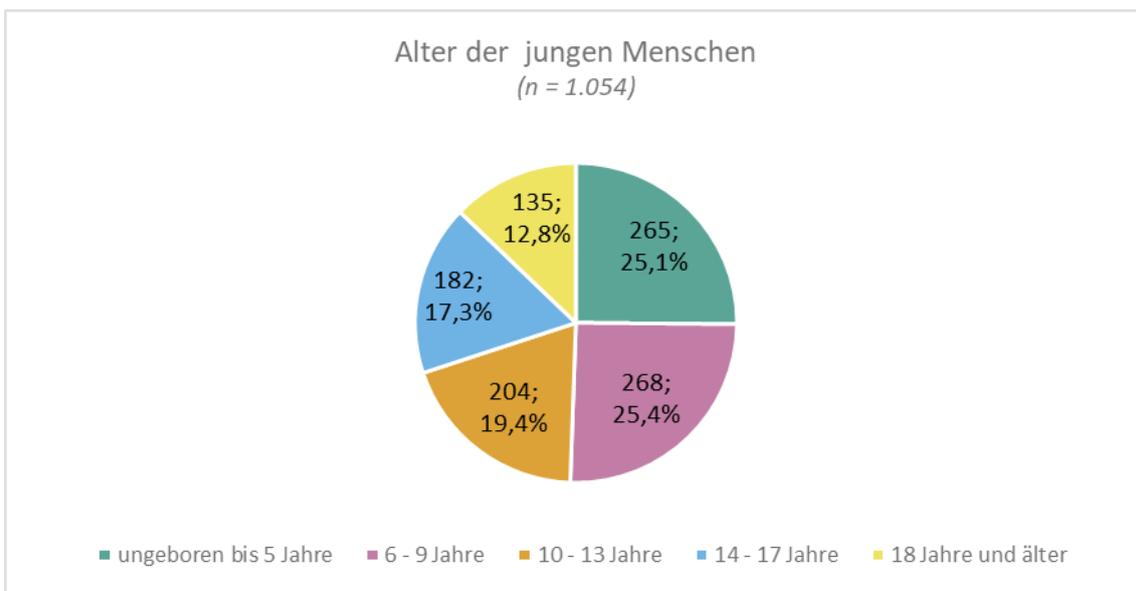


Abbildung 13: Alter der jungen Menschen

## 5.5.4 Informationen zu Art und Inhalt des Anliegens

Auf wen sich die Beschwerde bezieht, welche Anliegen formuliert werden und welche rechtlichen Zuständigkeitsbereiche tangiert sind, wird im Folgenden ausgeführt.

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

Die Anliegen derer, die sich an Ombudsstellen wenden, beziehen sich zu Vierfünftel (80,8 %) auf Konflikte mit dem öffentlichen Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Dies korrespondiert mit den zum späteren Zeitpunkt beschriebenen Anliegen rund um Fragen der Leistungsgewährung und der Fallsteuerung, die in Verantwortung der Jugendämter liegen. Bei 13,7 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse sind öffentlicher und freier Träger gemeinsam tangiert. Bei lediglich 5,5% der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse geht es ausschließlich um Anliegen gegenüber einem oder mehreren freien Trägern. Die niedersächsische Verteilung deckt sich mit den bundesweiten Tendenzen (vgl. Moos/Stengel 2025a S. 25).

### **Art des Anliegens**

In der Betrachtung der Art des Anliegens im Kontext ombudtschaftlicher Beratungsprozesse wird grundsätzlich unterschieden, ob es sich um Anliegen handelt, die ausschließlich die Hilfen zur Erziehung bzw. hilfeplangesteuerte Leistungen betreffen oder/und ob es sich um Anliegen handelt, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe betreffen können.

Betrachtet man im Kontext der hilfeplangesteuerten Leistungen die Anliegen näher, so zeigt sich, dass das Thema Hilfestellung, sowohl in der erstmaligen Genehmigung als auch bei der Weiterbewilligung, eine große Rolle spielt. Um die Hilfestellung im Kontext der Hilfen zur Erziehung (ambulant und (teil-)stationär) geht es in 19,1 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse. Auch die Anliegen zu Rückführungen (12,5 %), Themen der Hilfeplanung (9,3 %) sowie Klärungsbedarfe zu Kostenheranziehung (3,3 %) spielen thematisch eine Rolle.

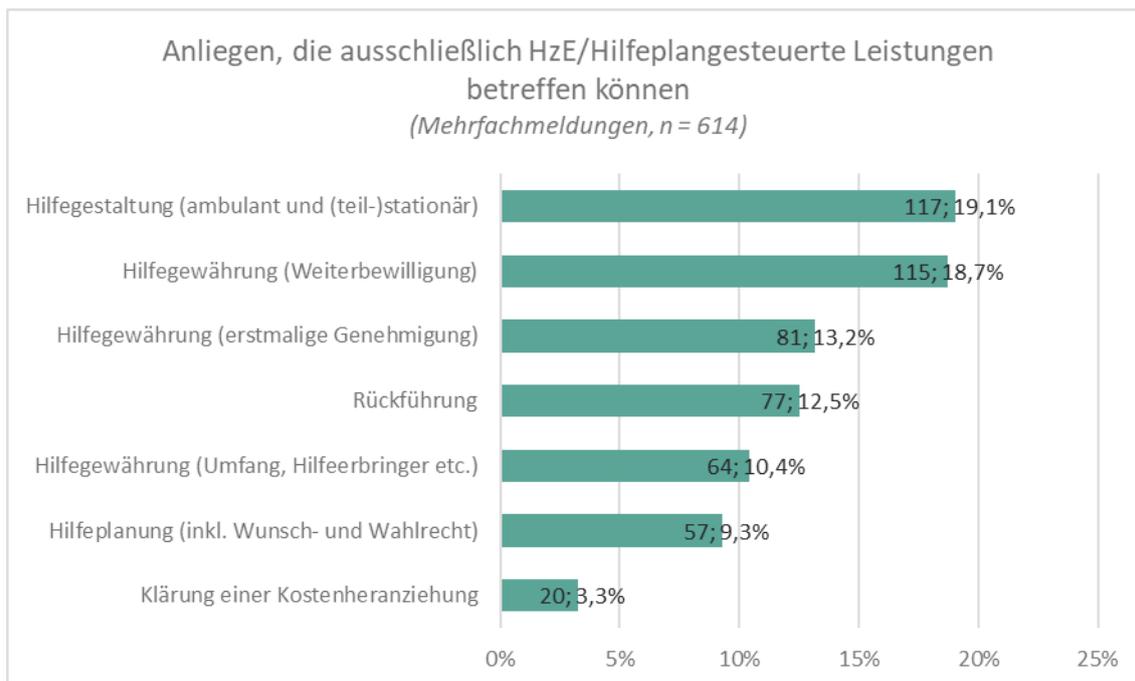


Abbildung 14: Anliegen: HzE/hilfeplangesteuerte Leistungen

Betrachtet man die Anliegen, die die gesamte Kinder- und Jugendhilfe tangieren können, so wird deutlich, dass Schwierigkeiten in der Kommunikation mit den verantwortlichen Fachkräften von großer Relevanz sind. So geht es in 55,2 % der Fälle um Konflikte im Bereich der Kommunikation, des zwischenmenschlichen Umgangs und der Frage des ernstgenommenen Werdens.

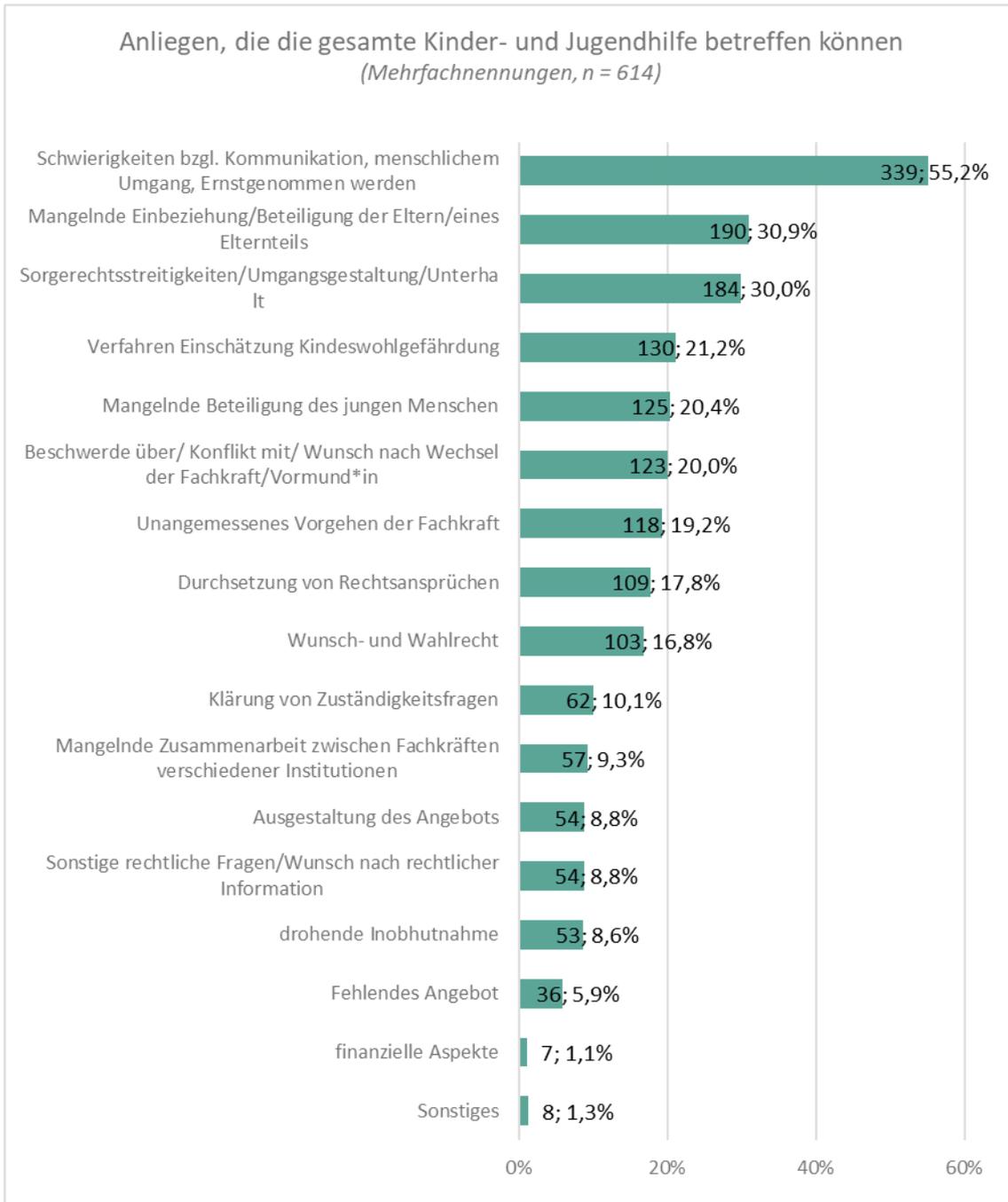


Abbildung 15: Anliegen: Gesamte Kinder- und Jugendhilfe

Weitere bedeutsame Themenfelder hinsichtlich der benannten Anliegen der Ratsuchenden sind die mangelnde Einbeziehung bzw. Beteiligung der Eltern bzw. eines Elternteils mit 30,9 % sowie das Thema Sorgerechtsstreitigkeiten und Konflikte rund um die Themen Umgangsgestaltung und Unterhalt mit 30,0 %. In ungefähr jedem Fünften Fall spielen zudem die Themen Verfahren zur Einschätzung ei-

ner Kindeswohlgefährdung, die mangelnde Beteiligung der jungen Menschen, Konflikte mit der Fachkraft/dem Vormund sowie unangemessenes Vorgehen der Fachkraft hinsichtlich der bearbeiteten Anliegen eine Rolle.

### Rechtliche Zuständigkeitsbereiche im SGB VIII

Die Statistik ombudtschaftlicher Beratung differenziert die relevanten Gesetzesnormen in rechtliche Zuständigkeitsbereiche im Sinne von Oberkategorien. In der Hälfte der Fälle (50,8 %) lässt sich die rechtliche Verortung (u.a.) in den allgemeinen bzw. gemeinsamen Vorschriften des SGB VIII beschreiben. Einen ebenfalls großen Schwerpunkt bilden daneben die Hilfen zur Erziehung nach § 27 SGB VIII in 41,4 % der Fälle. In einem Viertel (25,1 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse geht es um die §§ 16-21 SGB VIII Förderung der Erziehung in der Familie.

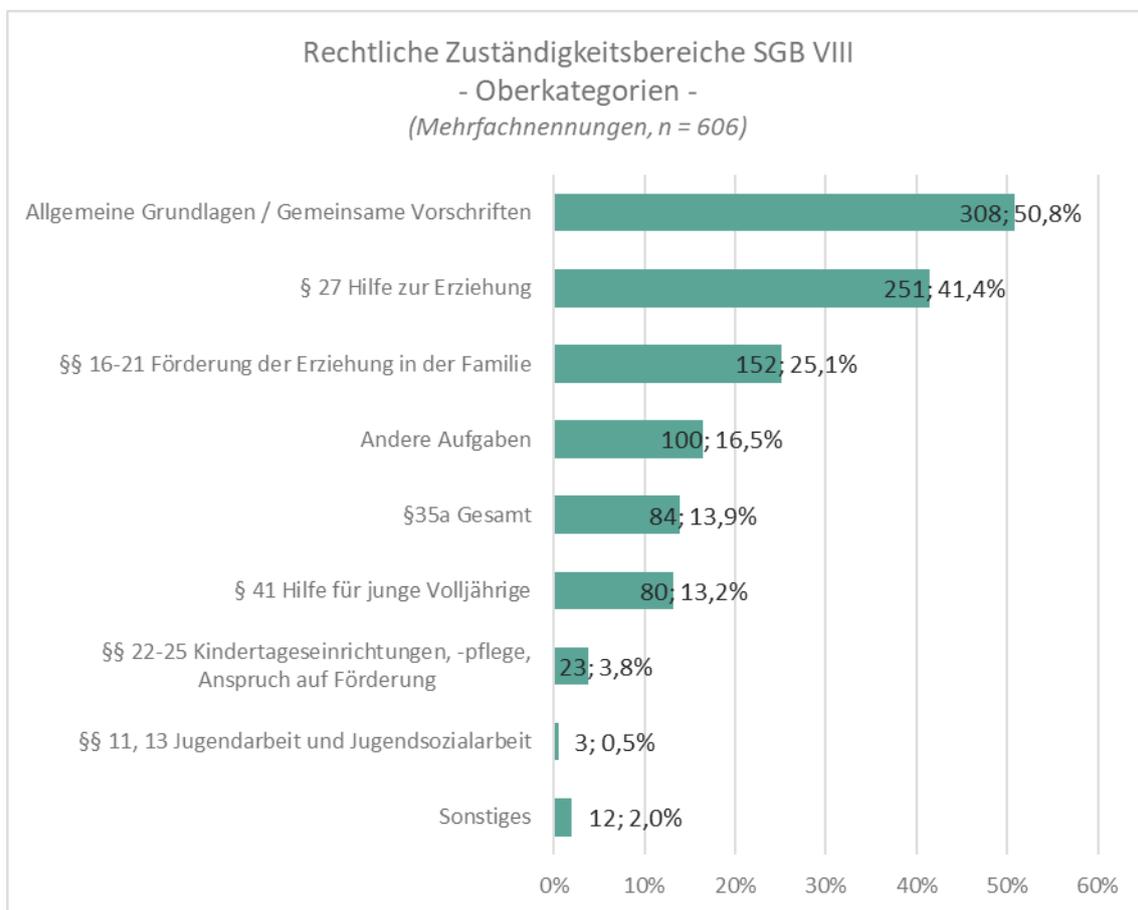


Abbildung 16: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: Oberkategorien

Bei 13,9 % der Nennungen geht es um Eingliederungshilfen nach § 35a SGB VIII und bei 13,2 % um Hilfen für junge Volljährige nach § 41 SGB VIII. Anliegen, die im Kontext der Kindertagespflege (3,8 %) sowie im Bereich der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit (0,5 %) zu verorten sind, machen einen relativ kleinen Anteil aus.

### **Häufigste Einzelnormen im rechtlichen Zuständigkeitsbereich des SGB VIII**

Werden die am häufigsten benannten Einzelnormen im SGB VIII betrachtet, so zeigt sich, dass die stationären Wohnformen nach § 34 SGB VIII eine exponierte Bedeutung im Rahmen ombudschaftlicher Beratungsprozesse haben. Diese Anliegen stehen in 27,1 % der Fälle (mit) im Mittelpunkt der ombudschaftlichen Beratungen. An zweiter Stelle steht mit 19,8 % der § 8a SGB VIII Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung. Mit 17,8 % folgt die Mitwirkung nach § 36 SGB VIII. Mit Werten von 17,3 % folgt der § 18 SGB VIII Personensorge und Umgang und mit 13,5 % das Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII. Insgesamt streuen die tangierten Einzelnormen breit. Zu beachten ist, dass die rechtlichen Zuständigkeitsbereiche § 27 und § 41 SGB VIII jeweils der realen Hilfeform zugeordnet sind und deshalb nicht separat in der folgenden Übersicht erscheinen.

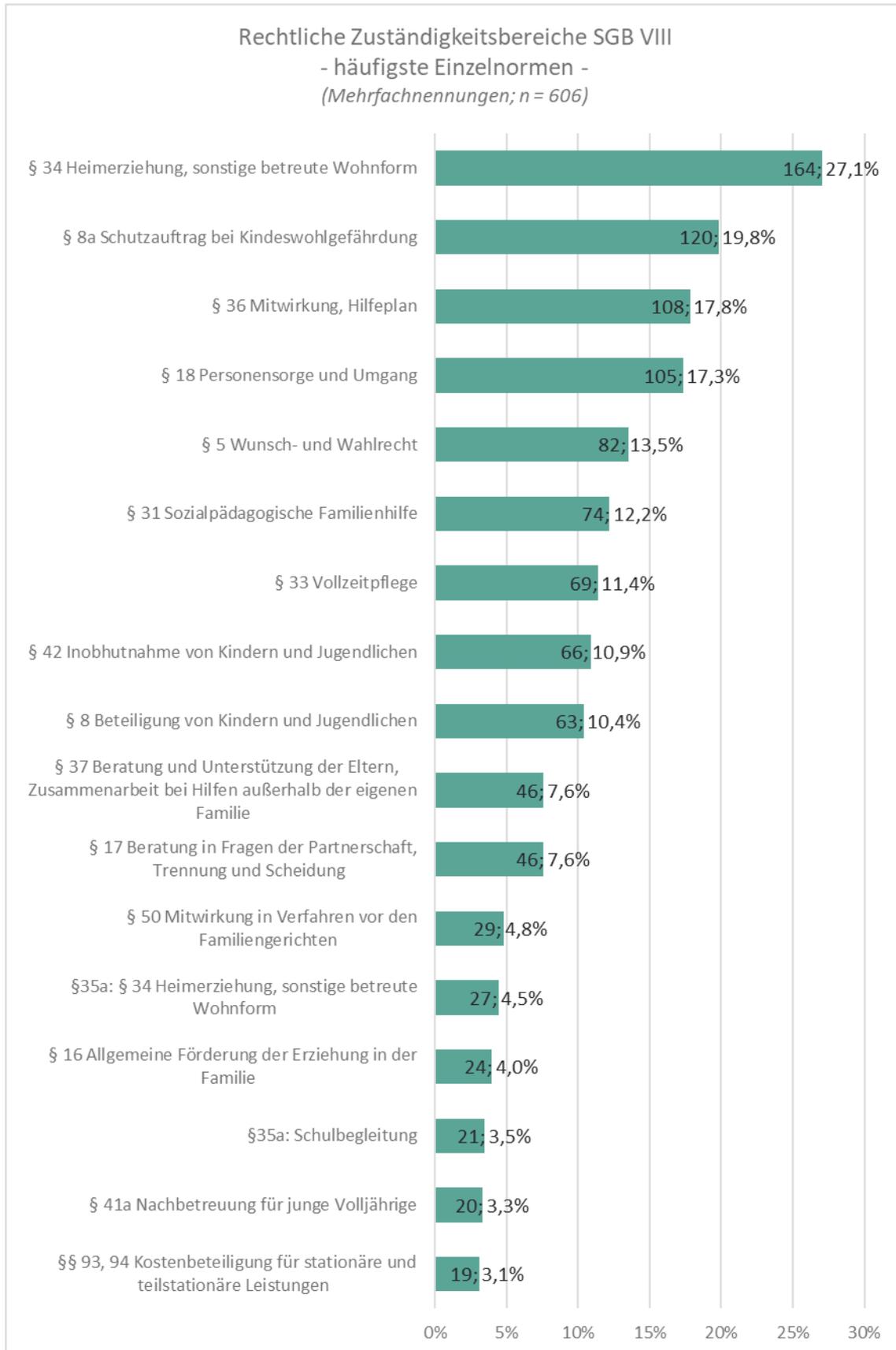


Abbildung 17: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: häufigste Einzelnormen

### 5.5.5 Informationen zum Beratungsverlauf

In die weiteren Auswertungen zum Beratungsverlauf sowie der Anzahl der Kontakte und des Zeitraums fließen ausschließlich abgeschlossene Beratungen ein. So waren 84,8 % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse (n=897) zum Stichtag 30.04.2025 abgeschlossen. Diese werden im Folgenden weiter ausgewertet (n=525).

Die Ausgestaltung des Beratungssettings sowie der Beratungsinhalte und der ombudtschaftlichen Interventionen werden im Folgenden dargestellt.

#### Beratungssetting

Betrachtet man, in welchem Beratungssetting ombudtschaftliche Beratungsprozesse ausgestaltet werden, so zeigt sich, dass die Beratungen vornehmlich telefonisch erfolgen. So hat in fast 90 % der Fälle die Beratung (auch) am Telefon stattgefunden. In über der Hälfte (55,8 %) der Beratungen fand die Bearbeitung unter anderem auch per E-Mail statt und in etwa einem Fünftel (21,0 %) der Fälle kam es zu einem Face-to Face-Kontakt mit den Ratsuchenden im Beratungsverlauf. Digitale Beratungsformen über Messenger oder Videoberatungen erfolgen im Vergleich eher seltener.

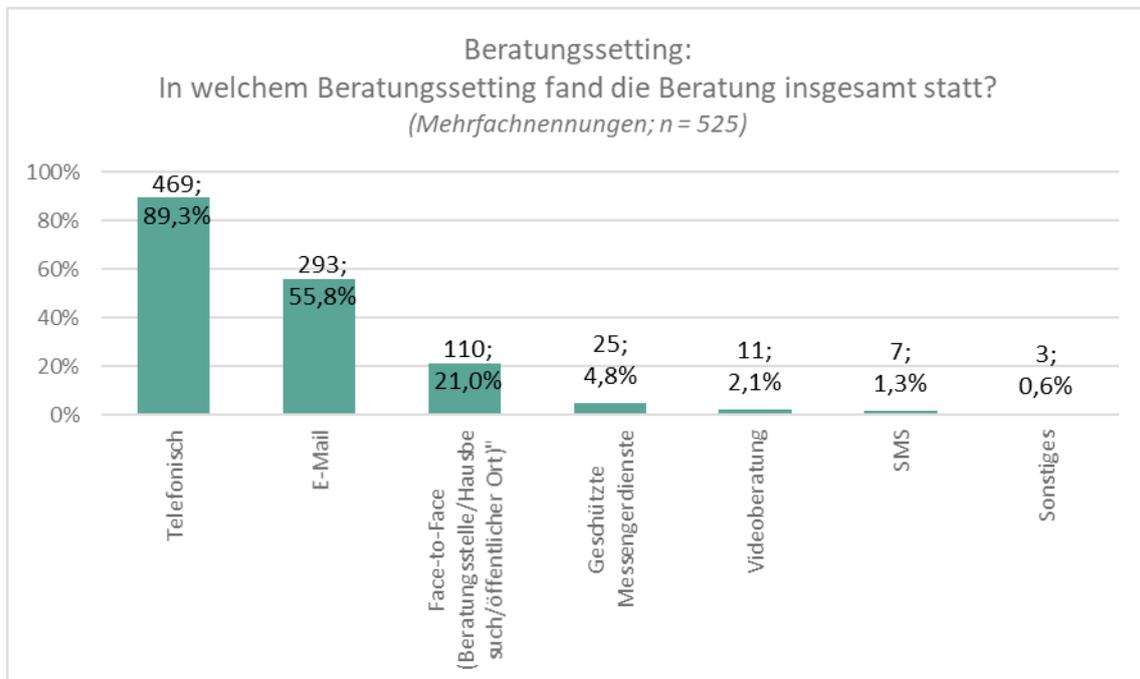


Abbildung 18: Beratungssetting

### **Beratungsinhalte und -interventionen**

Hinsichtlich der umgesetzten Beratungsinhalte und Interventionen im Kontext der ombudtschaftlichen Beratung zeigt sich, dass am häufigsten die Vermittlung von rechtlichen Hintergründen (92,4 %) und/oder die Beratung zum persönlichen Umgang mit der konflikthaften Situation (80,6 %) eine Rolle spielen.

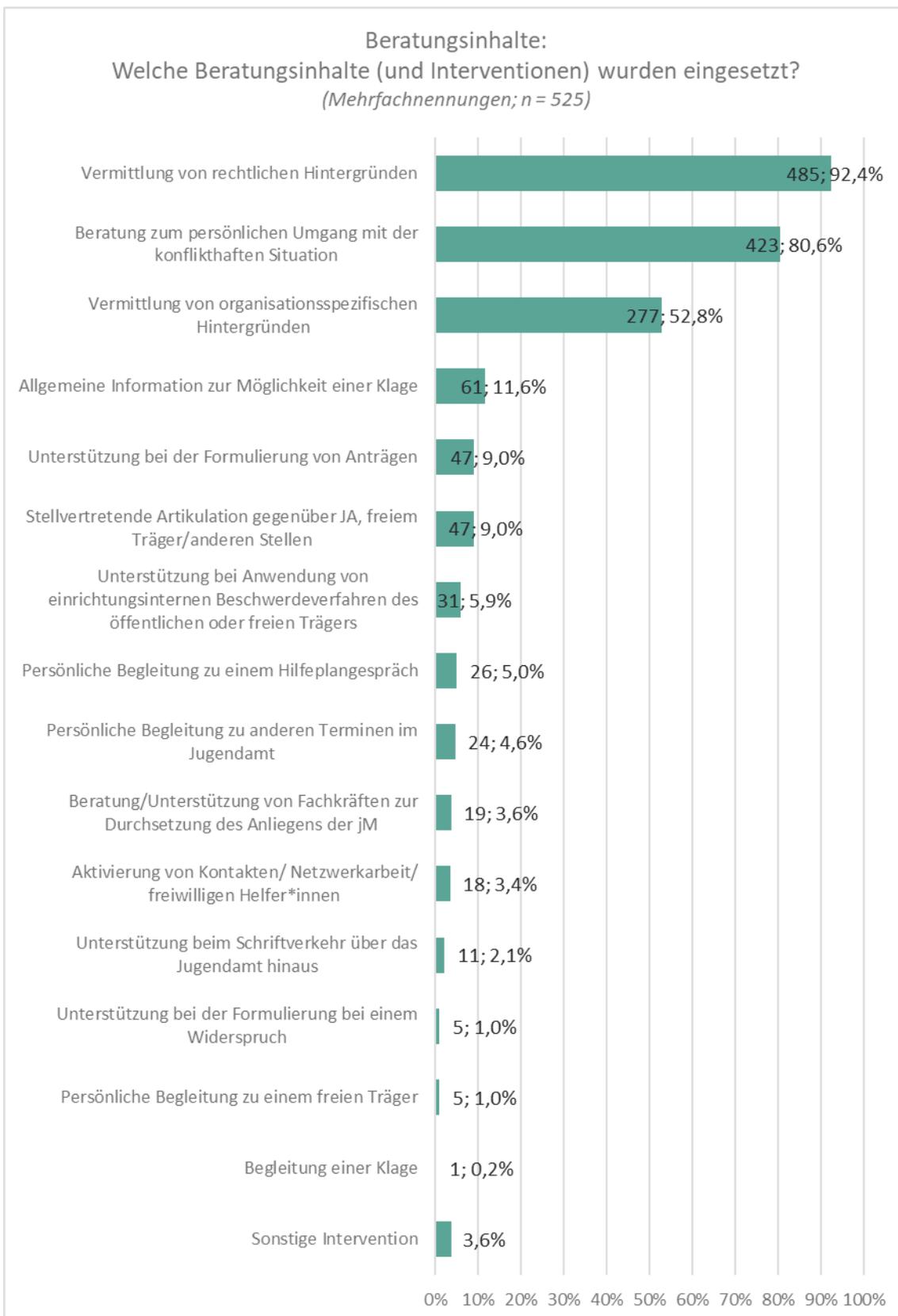


Abbildung 19: Beratungsinhalte

In über der Hälfte der Fälle (52,8 %) ging es (auch) um die Vermittlung von organisationsspezifischen Hintergründen. Damit ist gemeint, dass der ratsuchenden Person erklärt wird, wie Strukturen, Zuständigkeiten oder Kommunikationswege innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe geregelt sind.

Neben diesen drei Aspekten, die in einer Vielzahl der Fälle relevant sind, wurde in 11,6 % der Beratungen allgemein zur Möglichkeit einer Klage informiert. In jeweils 9,0 % der Fälle wurde Unterstützung beim Formulieren von Anträgen gegeben oder es ging um die stellvertretende Artikulation von Anliegen (durch die Ombudsstelle) gegenüber dem Jugendamt, freien Trägern oder anderen Stellen. In 5,9 % der Beratungen ging es (unter anderem) um die Unterstützung bei der Anwendung von einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren des öffentlichen oder freien Trägers.

Deutlich wird, dass oft eine Kombination unterschiedlicher Inhalte und Interventionen im Kontext der ombudtschaftlichen Beratungen zum Einsatz kommt, um das Anliegen der Ratsuchenden angemessen bearbeiten zu können.

### 5.5.6 Anzahl der Kontakte und Zeitraum der Beratungen

Hinsichtlich der Anzahl der Kontakte mit Ratsuchenden zeigt sich, dass rund Zwei Drittel (336; 64,0 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse nach 1-3 Kontakten<sup>6</sup> abgeschlossen sind. Das bedeutet, dass eine Vielzahl von Anliegen mit relativ wenigen Kontakten zu bearbeiten ist. Mehr als ein weiteres Viertel wird innerhalb von 4-7 Kontakten (138; 26,3 %) bearbeitet. 9,7 % (51) % der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse benötigen 8 und mehr Kontakte.

Bezogen auf den Zeitraum von Beratungsbeginn bis –ende zeigt sich eine ähnliche Verteilung. Fast Zwei Drittel (333; 63,4 %) der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse wurden innerhalb eines Monats beendet, mehr als ein Viertel (146; 27,8 %) innerhalb von 1-3 Monaten, seltener dauerten Beratungen länger als drei Monate (46; 8,8 %).

In der ombudsstellenbezogenen Auswertung zeigen sich hinsichtlich dieser Angaben teils große Unterschiede zwischen den Ombudsstellen. Diese Unterschiede lassen sich in der Auswertung teils nicht plausibel erklären, was als Hinweis auf die Notwendigkeit einer weiteren Qualifizierung der Dateneingabe zu bewerten ist.

---

<sup>6</sup> Laut Handbuch zur Statistik sind unter „Kontakte“ lediglich Kontakte mit den Ratsuchenden zu zählen, pro Tag wird lediglich ein Kontakt im Rahmen der Statistik gezählt

Von einer entsprechenden Vergleichbarkeit zwischen den Ombudsstellen ist erst nach einer weiteren gemeinsamen Arbeit an der Datenqualität und Vereinheitlichung der Dateneingabe auszugehen. Dieser fachliche Austausch sollte künftig im dialogischen Prozess aller niedersächsischen Ombudsstellen intensiviert werden.

## 6. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Auf Grundlage der Erkenntnisse der ombudtschaftlichen Statistik in Niedersachsen über den Zeitraum 01.05.2024-30.04.2025 und der daran anschließenden Diskussionsprozesse mit den Ombudsstellen lassen sich die nachfolgenden Schlussfolgerungen und Empfehlungen ableiten.

### **Ombudtschaftliche Strukturen in Niedersachsen tragen**

Die relativ hohe Anzahl ombudtschaftlicher Beratungen sowie die bereits flächendeckende Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratungen verweisen darauf, dass die landesweite Umsetzung ombudtschaftlicher Strukturen in Niedersachsen gut gestartet ist. Auf Ebene der Landkreise und kreisfreien Städte haben bereits in jeder Region Ratsuchende Zugang zu ombudtschaftlicher Beratung gefunden, was als Erfolg zu bewerten ist. Im Vergleich zwischen den landesgeförderten Versorgungsbereichen zeigen sich keine gravierenden Unterschiede. Zieht man allerdings die ombudtschaftlichen Beratungen der kommunalen Ombudsstelle Hildesheim hinzu, so zeigt sich eine im Vergleich höhere Anzahl durchgeführter ombudtschaftlicher Beratungen im Versorgungsbereich 2.

### **Flächendeckende Bekanntheit von Ombudsstellen weiter befördern**

Betrachtet man die regionale Verteilung der Inanspruchnahme ombudtschaftlicher Beratungen näher, so zeigen sich große regionale Unterschiede zwischen den verschiedenen Landkreisen und kreisfreien Städten. So variieren die Fallzahlen zwischen einem und über hundert Ratsuchenden je Gebiet. Aber auch in Bezug auf die Flächenverteilung vor allem innerhalb einzelner Landkreise gibt es wahrscheinlich große Unterschiede, die im Rahmen der Evaluation nicht kleinräumlicher abbildbar sind, jedoch von den vor Ort tätigen Beratern und Beraterinnen der Ombudsstellen berichtet werden. Diese Unterschiede hinsichtlich der Inanspruchnahme sind wahrscheinlich darin zu erklären, dass noch keine flächendeckende Bekanntheit von Ombudschaft besteht. Ombudsstellen müssen sich sowohl bei jungen Menschen und ihren Familien, als auch bei Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe sowie anderen Multiplikatoren und Multiplikatorinnen bekanntmachen, um Zugänge zu ermöglichen. Fachkräfte der Ombudsstellen berichten davon, dass sie sich auf Grund des Fallaufkommens bislang nicht in allen Landkreisen und kreisfreien Städten des Landes Niedersachsen gleichermaßen bekannt machen konnten.

Die Anforderung, eine möglichst flächendeckende Bekanntheit von Ombudsstellen zu erreichen, bleibt fortwährend bestehen und sollte weiter befördert werden, so dass im Bedarfsfall möglichst alle jungen Menschen und ihre Familien wissen, dass es das Angebot ombudshaftlicher Beratung gibt. Basierend auf der Annahme, dass bislang noch nicht von einer flächendeckenden Bekanntheit auszugehen ist, gilt es zu beobachten, wie sich die Fallzahlen mit weiter steigender Bekanntheit fortentwickeln.

### **Kapazitäten ombudshaftlicher Beratung**

Die niedersächsischen Ombudsstellen hatten bereits im ersten Jahr der Umsetzung eine hohe Anzahl an ombudshaftlichen Beratungen. Es kann festgehalten werden, dass im Erhebungszeitraum alle Anfragen in Niedersachsen zeitnah bearbeitet werden konnten. Zu beachten ist diesbezüglich aber zum einen, dass auch die überregionale Ombudsstelle BerNi – entgegen der ursprünglichen Aufgabenbeschreibung – bei personellen Engpässen in einzelnen Versorgungsbereichen ombudshaftliche Beratungen übernommen hat. Zum anderen ist zu berücksichtigen, dass im Versorgungsbereich 2 neben der landesfinanzierten Ombudsstelle NOVA Regional über die kommunale Ombudsstelle NOVA Hildesheim weitere personelle Ressourcen zur Verfügung standen, die sich zwischenzeitlich verringert haben. Seit Mai 2025 wird, um den bestehenden Anfragen nachzukommen, im Versorgungsbereich 2 nach einer sondierenden Erstberatung mit einer Warteliste nach Priorisierung gearbeitet. Es zeichnen sich somit, laut Ombudsstelle, seit Mai 2025 Kapazitätsengpässe im Versorgungsbereich 2 ab. Entsprechende Fortentwicklungen gilt es zu beobachten und es gilt zu klären, welche Handlungsstrategien im Umgang mit Auslastungsgrenzen zielführend sind.

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

Falls die hohe Nachfrage an ombudshaftlicher Beratung weiterhin fortbesteht bzw. mit zunehmender Bekanntheit die Anzahl an Anfragen weiter steigen und somit weitere Ombudsstellen Kapazitätsgrenzen in der Beratung erreichen, gilt es entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um einen angemessenen Umgang mit dem Anfrageaufkommen zu finden.

Denkbar sind verschiedene Handlungsstrategien auf mehreren Ebenen. Jede Ombudsstelle kann für sich reflektieren und bearbeiten, wie mit hohen Anfragezahlen umgegangen werden kann. So etwa über eine Priorisierung von Anfragen und die

Einführung von Wartelisten, verkürzte Zeiten der Erreichbarkeit oder auch begrenzte Schließzeiten für neue Fallanfragen, um bestehende Anliegen bearbeiten zu können. Von diesen Mechanismen berichten auch weitere Ombudsstellen im Bundesgebiet. Bei einer (zeitweisen) Begrenzung des Zugangs zu ombudshaftlicher Beratung ist zu beachten, dass ein Teil der ombudshaftlichen Anliegen keinen bzw. einen nur sehr geringen zeitlichen Aufschub tolerieren, weil Entscheidungen zeitnah anstehen und der Unterstützungs- bzw. Klärungsbedarf akut ist. Zudem hat ein Teil der Ratsuchenden innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe bereits die Erfahrung gemacht, mit ihrem Anliegen kein Gehör zu finden. Diese Erfahrung sollte sich im Kontext der Ombudsstellen nicht fortsetzen bzw. wiederholen.

Gleichzeitig bietet die niedersächsische Gesamtstruktur Möglichkeiten der gemeinsamen Lösungssuche und Verantwortungsübernahme, die es konzeptionell noch zu konkretisieren gilt. Eine Suchrichtung könnte sein, im gemeinsamen Reflexionsprozess zu eruieren, inwiefern Optimierungspotential hinsichtlich Öffentlichkeitsarbeit, Arbeitsprozessen oder Dokumenten besteht. Die Intensivierung gemeinsamer Qualitätsentwicklungsprozesse bieten sich zur Bearbeitung an. Eine weitere Fragestellung, die lohnenswert in der Bearbeitung sein könnte, ist der Aspekt einer Bündelung bzw. arbeitsteiligen Organisation von übergreifend bearbeitbaren Aufgaben bzw. notwendigen Fachkompetenzen. Hier könnten potenziell Synergieeffekte im Zusammenspiel der unterschiedlichen Ombudsstellen genutzt werden. Konzeptionell ist darüber hinaus zu klären, inwiefern BerNi als übergreifende Ombudsstelle in Niedersachsen auch den Auftrag erhält, Beratungsspitzen in einzelnen Versorgungsbereichen mit aufzufangen, wie es im Evaluationszeitraum bereits erfolgt ist.

Optimierungspotenziale und Synergieeffekte zu sondieren ist ein notwendiger erster Schritt im Umgang mit hohen Anfragezahlen. Zugleich sind Möglichkeiten der Verbesserung von Arbeitsprozessen in der Regel begrenzt. Eine längerfristige Evaluation zur Überprüfung von Anzahl und Ausstattung niedersächsischer Ombudsstellen ist deshalb angezeigt, um bei Bedarf entsprechend nachsteuern zu können.

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

Die Fortsetzung und Intensivierung von gemeinsamen Qualitätsentwicklungsprozessen im Netzwerk der niedersächsischen Ombudsstellen ist auch von eigenständiger, ganz grundsätzlicher Bedeutung. So scheint es lohnenswert, vertiefend am

Selbstverständnis sowie an Fachfragen zu arbeiten, um mit einem gemeinsam getragenen Selbstverständnis und entlang möglichst ähnlicher bzw. gleicher Qualitätsstands die Arbeit auszufüllen.

Bislang gibt die ombudtschaftliche Statistik vereinzelt Hinweise zu Unterschieden zwischen den Ombudsstellen. Zum jetzigen Zeitpunkt können diese differenzierten vergleichenden Aussagen jedoch noch nicht tiefer analysiert und interpretiert werden. Hierfür bedarf es eines vorausgehenden qualifizierenden Arbeitsprozesses. Derzeit ist nicht eindeutig, an welcher Stelle die Unterschiede im unterschiedlichen Arbeiten begründet liegen oder ob die Ombudsstellen die Statistik an wenigen Stellen inhaltlich verschieden interpretieren und ausfüllen. Aus diesem Grund wird eine Qualifizierung der statistischen Daten auch als Arbeitsaufgabe im Rahmen der Qualitätsentwicklung gesehen. Ein fachlicher Austausch dazu, wie die einzelnen Ombudsstellen sowie die jeweiligen Berater und Beraterinnen konkret arbeiten, könnte hilfreich sein, um die gemeinsamen Bezugspunkte ombudtschaftlicher Arbeit zu stärken.

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

Neben der fachlich vertieften Auseinandersetzung mit Fachfragen, die die ombudtschaftliche Beratung im Einzelfall tangieren, gilt es zugleich konzeptionell vertiefend zu klären, welche fallübergreifenden Aufgaben zum Kernprofil der Ombudsstellen in Niedersachsen gehören.

Hinsichtlich fallübergreifender Tätigkeiten ist in der Aufbauphase von Ombudsstellen naturgemäß die Öffentlichkeitsarbeit eine zentrale Aufgabe, die es dauerhaft auszugestalten gilt. Es braucht Strategien, um jungen Menschen und ihren Familien Informationen zu Ombudsstellen zur Verfügung zu stellen und um Zugänge möglichst niedrigschwellig auszugestalten. Zugleich sind Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe wichtige Zielgruppe von Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit. Zum einen sind sie wichtige Multiplikatoren und Multiplikatorinnen, um entsprechende Informationen an die Zielgruppe ombudtschaftlicher Beratung weiter zu geben. Zum anderen können Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe von einem Konflikt, der ombudtschaftlich bearbeitet wird, konkret betroffen sein. Dann ist es wichtig, gegebenenfalls bestehende Vorurteile oder Befürchtungen abzubauen und Wissen zu vermitteln, wie Ombudsstellen fallbezogen arbeiten, wie das konkrete Vorgehen zur Konfliktbearbeitung aussieht und welche wechselseitigen Anforderungen in der Zusammenarbeit bestehen. Für diese unterschiedlichen Formen des Bekanntmachens braucht es entsprechende Ressourcen.

Eine Grundsatzfrage, die auch das ombudtschaftliche Selbstverständnis tangiert, ist die Frage, welche Rolle fach(politische) Lobbyarbeit im Sinne eines „Lernens aus ombudtschaftlicher Beratung“ in Niedersachsen spielen soll. Auf Grundlage von daten- und erfahrungsbasiertem Wissen aus ombudtschaftlichen Beratungen können Impulse zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe abgeleitet werden. Bei wiederkehrenden und häufig auftretenden Anliegen und Konflikten liegt es nahe, der Frage nachzugehen, inwiefern strukturelle Veränderungen wiederkehrende Beschwerdeanlässe minimieren können. Um entsprechende Prozesse systematisch ausgestalten zu können, gilt es für Niedersachsen zu klären, welchen Stellenwert entsprechenden Lernprozessen beigemessen werden soll. Zudem ist zu entwickeln, in welcher Aufgaben- und Rollenteilung Rückmelde- und Reflexionsprozesse an der Schnittstelle zu öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe ausgestaltet werden sollen. Auch für diese Aufgaben gilt es, Ressourcen vorzuhalten.

Im Gesamtspektrum fallübergreifender Tätigkeiten sind zudem weitere Aufgaben zu verorten, wie etwa Reflexion, Supervision und Qualifikation von Mitarbeitenden der Ombudsstellen oder die Falldokumentation sowie das Führen und Auswerten der ombudtschaftlichen Statistik.

Hier ist der fachlich-konzeptionellen Frage zum Verhältnis zwischen ombudtschaftlichen Beratungen und weiteren fallübergreifenden Aufgaben viertiefend nachzugehen. Dies tangiert auch Verhältnisbestimmungen und Aufgabenklärungen zwischen der überregionalen Ombudsstelle BerNi e.V. und den regionalen Ombudsstellen der Versorgungsbereiche.

Je nach Zuschnitt der übertragenen Aufgaben und Zuständigkeiten haben diese Parameter auch Auswirkungen darauf, inwiefern die Ausstattung der landesgeförderten Ombudsstellen in Niedersachsen bedarfsgerecht ist.

### **Zugänge, Anliegen und tangierte Rechtskreise liegen im Bundestrend**

Vergleicht man die ombudtschaftlichen Beratungen in Niedersachsen mit denen im Bundesgebiet (Moos/Stengel 2025a), so zeigen sich in der Gesamttendenz kaum bzw. keine Unterschiede.

In Niedersachsen sind die Ratsuchenden mehrheitlich über die Recherche im Internet auf die Ombudsstellen aufmerksam geworden. In der Mehrzahl der ombudtschaftlichen Beratungsprozesse geht es um Konflikte mit dem öffentlichen Träger

der Kinder- und Jugendhilfe. Zudem zeigt sich ein Schwerpunkt der ombudtschaftlichen Beratungen bei den Hilfen zur Erziehung und hier insbesondere bei den stationären Hilfen, auch nach der Aufgabenerweiterung des § 9a SGB VIII. Darüber hinaus sind Konflikte im Rahmen von Sorgerechtsstreitigkeiten, Umgangsgestaltung und Unterhalt anteilig bedeutsam. Anliegen aus den Bereichen Kindertagesstätten und Jugend(sozial)arbeit spielen eine sehr geringe Rolle.

Hinsichtlich der bearbeiteten Anliegen stehen vor allem Themen der Hilfestellungen, aber auch der Hilfestellung im Mittelpunkt ombudtschaftlicher Beratungen. Zudem sind Probleme in der Kommunikation, des menschlichen Umgangs und Ernstgenommenwerdens sowie die mangelnde Einbeziehung bzw. Beteiligung der Eltern bzw. eines Elternteils sehr häufig Ausgangspunkte der Konflikte.

Aus dem Vergleich der bundesweiten Daten mit den niedersächsischen lassen sich keine grundlegenden Besonderheiten oder spezifischen Handlungsanforderungen identifizieren. Es geht, wie bundesweit, auch um die Grundfrage, welche fachlichen und fachpolitischen Ansätze aus ombudtschaftlicher Beratung abgeleitet werden können, um die sich zeigenden Beschwerdeanlässe strukturell zu minimieren.

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

Wie eingangs beschrieben, zeigt eine Evaluation, die ausschließlich auf Grundlage der Statistik ombudtschaftlicher Beratungen als einzigem Evaluationszugang beruht, zwar wichtige, aber doch eingeschränkte Einblicke zur Einschätzung der Umsetzung bedarfsgerechter ombudtschaftlicher Strukturen in Niedersachsen auf. Dies liegt zum einen am singulären Erhebungszugang. Zum anderen aber auch daran, dass sich der Zeitraum der Evaluation lediglich auf zwölf Monate erstreckt und längerfristige Entwicklungen erst im weiteren zeitlichen Verlauf klarer einschätzbar sind.

Empfohlen wird deshalb, die Evaluation zeitlich fortzusetzen und um weitere methodische Zugänge zu ergänzen, um die wichtige Perspektive der Ratsuchenden jungen Menschen und Familien in die Bewertung einfließen lassen zu können und auch Kooperationspartner und -partnerinnen bei öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe zu Wort kommen zu lassen dazu, wie sie Ombudschaft in Niedersachsen erleben und welche Weiterentwicklungsbedarfe gegebenenfalls bestehen.

## 7. Literatur

Bundesnetzwerk Ombudschaft (2021): Selbstverständnis. [https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO\\_Selbstverstaendnis\\_2021\\_09\\_23.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf) [24.09.2024]

Bundesnetzwerk Ombudschaft (2025): Statistik zu ombudschaftlicher Beratung <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/de/topic/6482.statistik-zu-ombudschaftlicher-beratung.html> [13.07.2025]

Len, Andrea / Manzel, Melissa / Tomaschowski, Lydia (2022): Die ombudschaftliche Tätigkeit in der Jugendhilfe: Aufgaben und Profil. In: Len Andrea u.a. (Hrsg.) (2022): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen-Praxis-Recht. S. 206-217

Moos, Marion / Stengel, Eva (2025a): 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]

Moos, Marion / Stengel, Eva (2025b): Ombudschaftswesen in Bayern - Erkenntnisse aus dem Modellprojekt. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung. Im Erscheinen.

## 8. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Regionale Ombudsstellen in Niedersachsen	9
Abbildung 2: Gesamtfallzahlen der einzelnen niedersächsischen Ombudsstellen	21
Abbildung 3: monatliche Gesamtfallzahlen der landesgeförderten Ombudsstellen	22
Abbildung 4: Landesweite Verteilung der ombudschaftliche Beratungsprozesse und Weitervermittlung an eine andere Institution	24
Abbildung 5: Verteilung der Anfragetypen I: Allgemeine Differenzierung	26
Abbildung 6: Verteilung der Anfragetypen II: Weitere Differenzierung der Lotsenfälle	27
Abbildung 7: Verteilung der Anfragetypen III: Differenzierung nach Ombudsstellen	28
Abbildung 8: Ombudschaftliche Beratungsprozesse nach Ombudsstellen	29
Abbildung 9: Zugang: Wie hat die ratsuchende Person von der Ombudsstelle erfahren?	31
Abbildung 10: Erste Kontakt aufnehmende Person	32
Abbildung 11: Zugang: Gewählter Zugangsweg	33
Abbildung 12: Geschlecht der jungen Menschen	34
Abbildung 13: Alter der jungen Menschen	34
Abbildung 14: Anliegen: HzE/hilfeplangesteuerte Leistungen	36
Abbildung 15: Anliegen: Gesamte Kinder- und Jugendhilfe	37
Abbildung 16: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: Oberkategorien	38
Abbildung 17: Rechtliche Zuständigkeitsbereiche SGB VIII: häufigste Einzelnormen	40
Abbildung 18: Beratungssetting	41
Abbildung 19: Beratungsinhalte	43

## 9. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Adressliste der regionalen Ombudsstellen..... 8

Tabelle 2: Adresse der überregionalen Ombudsstelle in Niedersachsen .....10

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