SCHLESWIG-HOLSTEINISCHER LANDTAG
20. Wahlperiode

Drucksache **20/4989**
29. Oktober 2026

Bericht

Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche
Tätigkeitsbericht 2024/25
der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten
des Landes Schleswig-Holstein
als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

SCHLESWIG-
HOLSTEINISCHER
LANDTAG

Bürgerbeauftragte für
soziale Angelegenheiten

Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche Tätigkeitsbericht 2024/25

der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche Tätigkeitsbericht 2024/25

der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten
des Landes Schleswig-Holstein
als Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

Oktober 2026

01
Vorwort

**Sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,
sehr geehrte Interessierte,**

vor Ihnen liegt der fünfte Tätigkeitsbericht der unabhängigen Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche.

Eine der Hauptaufgaben unserer Stelle ist es, ein offenes Ohr für all jene jungen Menschen zu haben, die nicht bei ihren Eltern leben, sondern in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe oder bei Pflegefamilien. In Schleswig-Holstein betrifft das rund 8.000 Kinder und Jugendliche. Darüber hinaus sind wir auch für junge Menschen ansprechbar, deren Eltern in Schleswig-Holstein leben, die aber selber in anderen Bundesländern untergebracht sind.

Immer wieder wenden sich auch Eltern, Pflegeeltern oder Verwandte an uns, die Beratung und Unterstützung benötigen, weil das eigene Kind in Obhut genommen wurde, weil eine Pflegefamilie nicht die Leistungen erhält, die ihr zustehen oder weil Angehörige mit der Unterbringung der Kinder und Jugendlichen unzufrieden sind.

Es fällt nicht schwer sich vorzustellen, dass in diesen Fällen oft viele Emotionen im Spiel sind und die Verzweiflung mitunter groß ist.

In den vergangenen zehn Jahren wurde die Ombudsstelle zunehmend gefragt: Gab es im ersten Berichtszeitraum 2016/2017 gut 400 Eingaben, so waren es in den Jahren 2024/2025 knapp tausend Anfragen. Von einem „Corona-Knick“ abgesehen, ist die Zahl der Hilfesuchenden von Jahr zu Jahr gewachsen. Das spricht zum einen für die steigende Bekanntheit der Ombudsstelle – und das ist eine erfreuliche Entwicklung. Andererseits sehen wir, dass auch insgesamt die Zahl der Kinder, Jugendlichen und ihrer Familien steigt, die auf Hilfe und Unterstützung aus der Jugendhilfe angewiesen sind. Zudem steigt auch der Anteil hochstrittiger Verfahren. Das ist auch bei den Anfragen in der Ombudsstelle zu merken.

Schon meine Vorgängerin im Amt, Samiah El Samadoni, hat auf Probleme hingewiesen, die weiterhin aktuell sind. Das ist zum einen der Fachkräftemangel in der Kinder- und Jugendhilfe, der in Verbindung mit den anspruchsvollen Fällen ein echtes Problem ist, zum anderen der Dauerbrenner einer Schulpflicht für alle Kinder in Schleswig-Holstein.

Ich danke meiner Vorgängerin, Frau El Samadoni, für zehn Jahre Leidenschaft und Hartnäckigkeit als Ombudsperson. Sie hat das Amt sehr geprägt und bekannt gemacht, auch der gesamte Berichtszeitraum 2024/2025 fällt in ihre Amtszeit.



Anke Erdmann
Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten und
Ombudsperson in der Kinder- und Jugendhilfe

Besonders danke ich auch dem Team, das u. a. am Telefon und in Gesprächen vor Ort versucht, Lösungen zu finden, Brücken zu schlagen und vor allem Kindern und Jugendlichen zu ihrem Recht zu verhelfen. Manchmal kann eine Klärung schnell erfolgen, manchmal dauern Prozesse über ein Jahr. Ohne die gesammelte Expertise und Erfahrung von Franziska Rüst, Kay Sellmer und Judith Marx wäre die Ombudsstelle nicht das, was sie heute ist.

Ihre

Anke Erdmann

02
Inhaltsverzeichnis

01 Vorwort 2

02 Inhaltsverzeichnis 6

03 Anregungen und Hinweise 10

1. Einführung der Schulpflicht für alle Kinder und Jugendlichen in Schleswig-Holstein 11
2. Transparenz beim Pflegegeld – Landesweites Informationsportal schaffen 12
3. Qualifizierte Elternbegleitung nach Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen 13

04 Themen und Tätigkeiten im Berichtszeitraum 15

1. Petitionsbearbeitung 17
2. Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit 17
3. Das Recht auf Beschwerde und die Angst vor Sanktionen 18
4. Wenn Eltern besondere Hilfe benötigen 19
5. Erkenntnisse aus dem Umgang mit hochstrittigen Eltern in der ombudschaftlichen Praxis 20
6. Übergänge aus der Jugendhilfe in das Erwachsenenleben gut gestalten 22
7. Zusammenarbeit mit der Einrichtungsaufsicht 23

05 Fallbeispiele 24

- **Fall 1:** „Bitte geht mit meinem Kind zum Arzt“ 25
- **Fall 2:** Diese Tür bleibt mir verschlossen 26
- **Fall 3:** Ich werde meine Zelte hier abbrechen 27
- **Fall 4:** „Wo ist mein Bruder?“ 29
- **Fall 5:** Ein schwieriger Weg in die Eigenständigkeit 31
- **Fall 6:** Erster persönlicher Umgang zwischen Mutter und Tochter nach einem Jahr 33
- **Fall 7:** Wer sich wehrt, lebt verkehrt 34
- **Fall 8:** „Ich will doch nur freundlich angesprochen werden“ 37
- **Fall 9:** Pädagogik oder Medizin, welche Hilfe ist die richtige? 39
- **Fall 10:** Wenn Missverständnisse das Vertrauen zerstören 40
- **Fall 11:** Ein Jahr ohne Pflegegeld – Engagement ohne Unterstützung? 42
- **Fall 12:** Es könnte alles so einfach sein 44
- **Fall 13:** Vertritt der Vormund wirklich meine Interessen? 46
- **Fall 14:** Verzweifelt im System der Jugendhilfe 47
- **Fall 15:** Der Preis einer Beschwerde 49

06 Statistik 52

07 Abkürzungsverzeichnis 62

03
Anregungen und Hinweise

Seit 2016 gibt es die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche in Schleswig-Holstein. Die Ombudsstelle ist an das Amt der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten geknüpft und legt dem Landtag alle zwei Jahre einen Tätigkeitsbericht vor, der mit Anregungen und Vorschlägen verbunden ist.[1] Die Reihenfolge der für den Berichtszeitraum 2024/25 dargestellten Anregungen und Hinweise ist dabei nicht als Gewichtung nach Bedeutung oder Dringlichkeit zu verstehen.

1. Einführung der Schulpflicht für alle Kinder und Jugendlichen in Schleswig-Holstein

Wie bereits in allen vorangegangenen Tätigkeitsberichten der Beschwerdestelle dargelegt, unterliegen Kinder und Jugendliche, die in Schleswig-Holstein in einer Wohngruppe, einer Familienpflegestelle, einem Internat oder in einem Krankenhaus untergebracht sind, aber nicht in diesem Bundesland gemeldet sind, weiterhin nicht der Schulpflicht.[2]

Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein weist seit 2016 wiederholt auf dieses strukturelle Defizit in der schulischen Versorgung dieser Kinder und Jugendlichen hin.[3] Betroffen sind insbesondere junge Menschen in stationären Einrichtungen der Jugendhilfe, die sich zwar tatsächlich im Land aufhalten, jedoch keinen melderechtlichen Wohnsitz in Schleswig-Holstein haben. Sie unterliegen derzeit nicht der Schulpflicht, sondern verfügen lediglich über einen Anspruch auf den Besuch einer Schule. Dessen Umsetzung ist jedoch von Ermessensentscheidungen der Verwaltung abhängig und kann nicht verbindlich für alle Betroffenen sichergestellt werden. Es ist nicht erklärbar, dass durch diese Regelung ausgerechnet diejenigen Kinder, die sich in staatlicher Obhut befinden, häufig schlechter gestellt werden.

Diese Rechtslage führt zu einer Ungleichbehandlung, für die weiterhin kein sachlicher Grund erkennbar ist. Während Kinder mit Wohnsitz in Schleswig-Holstein der Schulpflicht unterliegen und deren Einhaltung staatlich überwacht wird, fehlt eine entsprechende Verpflichtung für Kinder mit gewöhnlichem Aufenthalt im Land, deren Eltern jedoch in einem anderen Bundesland leben. Dies steht im Spannungsverhältnis zu dem verfassungs[4] – und völkerrechtlich[5] garantierten Recht auf Bildung, das einen diskriminierungsfreien und gleichberechtigten Zugang zum staatlichen Bildungssystem umfasst. Zudem besteht ein erhebliches Transparenzdefizit. Es liegen keine belastbaren Erkenntnisse darüber vor, wie viele der betroffenen Kinder tatsächlich eine Schule besuchen und in welcher Form ihre Beschulung erfolgt. Die bestehenden Regelungen, insbesondere der Erlass zur schulischen Integration[6], haben sich als nicht ausreichend erwiesen, da sie keine verbindliche Schulzuweisung gewährleisten und die Schulaufsicht nicht in die Lage versetzen, eine Beschulung durchzusetzen.

Im Vergleich zu anderen Bundesländern[7] nimmt Schleswig-Holstein eine Ausnahmestellung ein, da die überwiegende Mehrheit der Länder die Schulpflicht bereits an den gewöhnlichen Aufenthalt der Kinder und Jugendlichen knüpft. Die Einführung ei-

1 § 6 Abs. 3 Satz 2 BüPolBG.
2 § 20 Abs. 1 Satz 2 SchulG.
3 Vgl. Tätigkeitsbericht der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche 2016/2017, S. 9 f., 2018/2019 S. 14 f., 2020/2021 S. 15 f., 2022/2023 S. 11 f., 22.
4 Art. 2 Abs. 1 i. V. m. Art. 7 Abs. 1 GG, Art. 10 Abs. 2 Satz 2 Landesverfassung Schleswig-Holstein.
5 Art. 26 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, Art. 28 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union.
6 Erlass zur schulischen Integration von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen des Ministeriums für Bildung, Wissenschaft und Kultur vom 18. November 2021, https://www.schleswig-holstein.de/DE/fachinhalte/S/schulrecht/Downloads/Erlasse/Downloads/Integration_Erziehungshilfeeinrichtungen.pdf?__blob=publicationFile&v=2, abgerufen am 27. März 2026.
7 § 72 Abs. 1 Satz 1 Schulgesetz für Baden-Württemberg, Art. 35 Abs. 1 Satz 1 Bayerisches Gesetz über das Erziehungs- und Unterrichtswesen, § 41 Abs. 1 Satz 1 Schulgesetz Berlin, § 36 Abs. 1 Satz 2 Gesetz über Schulen im Land Brandenburg, § 37 Abs. 1 Satz 1 Hamburgisches Schulgesetz, § 56 Abs. 1 Hessisches Schulgesetz, § 41 Abs. 1 Satz 1 Schulgesetz für das Land Mecklenburg-Vorpommern, § 63 Abs. 1 Satz 1 Niedersächsisches Schulgesetz, § 34 Abs. 1 Satz 1 Schulgesetz für das Land Nordrhein-Westfalen, § 56 Abs. 1 Schulgesetz (Rheinland-Pfalz), § 1 Abs. 1 Satz 1 Gesetz Nr. 826 über die Schulpflicht im Saarland, § 26 Abs. 1 Sächsisches Schulgesetz, § 17 Abs. 1 Satz 1 Thüringer Schulgesetz, anders nur § 52 Bremisches Schulgesetz, § 36 Schulgesetz des Landes Sachsen-Anhalt.

ner entsprechenden gesetzlichen Regelung würde den gleichberechtigten Zugang zum Bildungssystem sicherstellen, die staatliche Verantwortung für jedes einzelne Kind stärken und die notwendige Transparenz über die tatsächliche Beschulung herstellen. Zugleich wäre gewährleistet, dass für jedes Kind individuell geprüft wird, in welcher Form eine geeignete schulische oder schulnahe Bildung erfolgen kann.

Vor dem Hintergrund dieser Problemlage und der bestehenden rechtlichen Verpflichtungen wird erneut angeregt, § 20 Absatz 1 des Schleswig-Holsteinischen Schulgesetzes dahingehend zu ändern, dass künftig alle Kinder und Jugendlichen, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Schleswig-Holstein haben, unabhängig von ihrem melderechtlichen Wohnsitz, der Schulpflicht unterliegen.

2. Transparenz beim Pflegegeld – Landesweites Informationsportal schaffen

Im Berichtszeitraum erreichten die Beschwerdestelle 73 Eingaben aus Pflegefamilien. Viele dieser Anfragen betrafen Fragestellungen und Probleme, die im Zusammenhang mit den finanziellen Unterstützungsleistungen der Pflegefamilien standen. Durch die Bearbeitung der Petitionen wurde deutlich, dass nicht alle Pflegeeltern umfassend über ihre Ansprüche informiert waren und sich eine vollständige Aufklärung durch die Jugendämter wünschten.

Problematisch ist insbesondere, dass nicht in allen Pflegeverhältnissen automatisch ein Anspruch auf Pflegegeld besteht, sondern nur dann, wenn die Vollzeitpflege als eine Hilfe zur Erziehung gewährt wird. Für Pflegeeltern ist es daher zunächst entscheidend, über die rechtliche Einordnung ihres Pflegeverhältnisses informiert zu sein. Aus rechtlicher Sicht ist hierbei regelmäßig zwischen der Vollzeitpflege als Hilfe zur Erziehung und einem privaten Pflegeverhältnis zu unterscheiden.

Wird die Vollzeitpflege durch das Jugendamt eingerichtet, erfolgt dies in der Regel als Hilfe zur Erziehung.[8] Dies gilt auch dann, wenn Verwandte oder Unterhaltspflichtige als Pflegepersonen tätig werden. Voraussetzung ist, dass ein erzieherischer Bedarf besteht und die Hilfe für die Entwicklung des Kindes geeignet und erforderlich ist.[9] In diesen Fällen wird das Pflegegeld an die Pflegefamilie ausgezahlt. Anspruchsinhaber sind jedoch die Sorgeberechtigten, nicht die Pflegeeltern selbst.

Daneben kann Vollzeitpflege auch ohne Beteiligung des Jugendamtes im Rahmen eines privaten Pflegeverhältnisses erfolgen, etwa im Verwandten- oder sozialen Umfeld. Die Unterbringung beruht dann häufig auf innerfamiliären Absprachen, zu denen die Eltern aufgrund ihres Aufenthaltsbestimmungsrechts berechtigt sind.[10] Soll ein Kind länger als acht Wochen außerhalb des Elternhauses untergebracht werden und handelt es sich nicht um eine Unterbringung bei Verwandten, ist zusätzlich eine Pflegeerlaubnis erforderlich.[11] In diesen Fällen werden häufig keine Hilfen zur Erziehung gewährt, sodass kein Anspruch auf Pflegegeld besteht. Es kann jedoch ein Anspruch auf existenzsichernde Leistungen, insbesondere Hilfe zum Lebensunterhalt bestehen.[12]

Von besonderer Bedeutung ist, dass auch bei zunächst privat begründeten Pflegeverhältnissen ein Anspruch auf Hilfe zur Erziehung in Form der Vollzeitpflege entstehen kann, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen. In diesen Fällen besteht dann auch ein Anspruch auf Pflegegeld. Über diese Möglichkeiten hat das Jugendamt aufzuklären.[13] Insbesondere ist auf die Möglichkeit der Antragstellung hinzuweisen. Pflegepersonen dürfen nicht allein auf existenzsichernde Leistungen verwiesen werden, wenn ein erzieherischer

8 §§ 27, 33 SGB VIII.
9 §§ 27, 33 SGB VIII.
10 § 1631 BGB.
11 § 44 SGB VIII.
12 §§ 27 Abs. 1, 27a SGB XII.
13 Das Unterlassen eines solchen Hinweises stellt eine Amtspflichtverletzung dar, die ggf. auch Schadensersatzansprüche nach sich ziehen kann (LG Karlsruhe, Urteil vom 30. Dezember 2004, Az. 2 O 23/04).

Bedarf vorliegt und die Vollzeitpflege eine geeignete und notwendige Hilfe darstellt.[14]

Angesichts der komplexen Rechtslage ist eine umfassende Beratung und Information der Pflegeeltern unerlässlich. Die Bürgerbeauftragte empfiehlt daher, Pflegeeltern landesweit systematisch über ihre Rechte aufzuklären. Ergänzend bleibt die Beratung durch die Jugendämter natürlich weiterhin erforderlich.

Darüber hinaus ist es auch erforderlich, Pflegeeltern transparent über die Höhe der Pflegegeldleistungen zu informieren, die in den verschiedenen Kreisen unterschiedlich ausfallen. Dies umfasst sowohl die pauschalen Leistungen als auch mögliche Mehrbedarfe. Ebenso sollten Pflegeeltern über die Möglichkeiten zur Beantragung einmaliger Leistungen informiert werden, etwa für Erstausstattung, Klassenfahrten, Einschulung, notwendige Anschaffungen wie Kindersitze oder Kinderwagen, Sehhilfen sowie Beiträge zu Haftpflicht-, Unfall- und Krankenversicherungen. Diese Informationen sind nicht in allen Kreisen öffentlich zugänglich oder leicht auffindbar. Dies führt dazu, dass Pflegeeltern nicht durchgängig über ihre Ansprüche informiert sind.

Die Bürgerbeauftragte regt daher die Einrichtung eines landesweiten Informationsportals für Pflegeeltern – und solche, die es werden wollen – an. Angesichts der bestehenden Intransparenz, der komplexen Rechtslage und der erheblichen regionalen Unterschiede erscheint ein durch das Land Schleswig-Holstein koordiniertes Informationsangebot dringend erforderlich. Für Pflegeeltern in allen Kreisen und kreisfreien Städten muss transparent und verständlich dargestellt werden, welche Ansprüche und Leistungen ihnen zustehen. Hierzu sollte auch eine Übersicht gehören, aus der hervorgeht, in welcher Höhe die jeweiligen Leistungen in den einzelnen Kreisen und kreisfreien Städten gewährt werden. Auf diese Weise würden regionale Unterschiede sichtbar und die bestehenden Regelungen für Pflegeeltern nachvollziehbarer.

Denkbar wäre ein zentrales Informationsportal des Landesjugendamtes, das die wesentlichen Informationen bündelt und auf die jeweiligen Angebote und Informationsseiten der örtlichen Jugendämter verweist. Eine umfassende und verständliche Information über bestehende Ansprüche, insbesondere auch über finanzielle Leistungen, könnte Unsicherheiten und Ungleichheiten reduzieren, Pflegeeltern bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützen und zugleich die Jugendämter entlasten.

3. Qualifizierte Elternbegleitung nach Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen

Eine Inobhutnahme oder Herausnahme eines Kindes aus der Familie stellt ein tiefgreifendes Ereignis dar – sowohl für das betroffene Kind als auch für die Eltern. Während in der Kinder- und Jugendhilfe der Fokus nachvollziehbarerweise auf dem Schutz und der Perspektive des Kindes liegt, bleibt die Situation der Eltern in diesen Fällen häufig unzureichend berücksichtigt.

Bei der Beschwerdestelle meldeten sich im Berichtszeitraum 45 Eltern, die unmittelbar zuvor eine Inobhutnahme erlebt hatten und in dieser akuten Situation einen Bedarf an kurzfristiger Krisenberatung äußerten. Viele berichteten, dass sie sich aufgrund der Sorge vor Stigmatisierung nicht an allgemeine Beratungsstellen wenden wollten. Stattdessen verblieben sie mit ihren Belastungen häufig ohne angemessene Unterstützung. Die betroffenen Eltern schilderten erhebliche emotionale Belastungen, darunter Scham, Ohnmachtsgefühle, Schuldzuweisungen an sich selbst, Wut und Trauer. Nicht selten kam es zu einem deutlichen Vertrauensverlust gegenüber den Institutionen. Diese psychische Ausnahmesituation wirkt sich unmittelbar auf die Fähigkeit der Eltern aus, mit dem Jugendamt weiterhin kooperativ zusammenzuarbeiten oder notwendige Veränderungen umzusetzen. Sie kann sogar traumatische Züge annehmen. Gleichzeitig ist festzuhalten, dass eine Inobhutnahme nicht in jedem Fall eine dauerhafte

14 Ein erzieherischer Bedarf besteht grundsätzlich immer dann, wenn Kinder nicht mehr bei ihren Eltern leben können (DIJUF-Themengutachten, TG-1263 Rn. 2.). Die Vollzeitpflege ist immer dann eine geeignete und notwendige Hilfe, wenn die Erziehung in der Pflegefamilie dem erzieherischen Bedarf des Kindes angemessen Rechnung trägt (Wiesner/Schmid-Obkirchner, SGB VIII, § 27 Rn. 26a). Voraussetzung für die Notwendigkeit der Hilfe ist, dass die Mangellage nicht auch durch eine weniger intensive Hilfen gedeckt werden kann.

stationäre Unterbringung nach sich zieht, sondern häufig auch die Perspektive einer Rückführung des Kindes besteht.

In der Praxis zeigt sich, dass es nach einer Inobhutnahme kaum strukturierte Angebote zur psychischen Stabilisierung oder begleitenden Unterstützung von Eltern gibt. Die derzeitige Praxis beschränkt sich überwiegend auf Elternarbeit im Rahmen von Hilfeplangesprächen. Diese sind jedoch primär auf die Zielplanung für das Kind ausgerichtet und bieten keine ausreichende therapeutische oder emotionale Unterstützung für die Eltern. Diese Versorgungslücke muss bislang in hohem Maße durch das Jugendamt, insbesondere durch die Sachbearbeitung, aufgefangen werden. Häufig ist dieselbe Fachkraft sowohl für die Durchführung der Inobhutnahme als auch für die anschließende Begleitung der Eltern im Hinblick auf eine Verbesserung der Familiensituation zuständig. Diese Rollenvereinbarung führt nicht nur zu einer erheblichen Überforderung der Sachbearbeitung, sondern ist auch für eine tragfähige und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern wenig zielführend. Für die Fachkräfte des Jugendamtes entsteht dadurch ein erhebliches Spannungsfeld zwischen dem gesetzlichen Schutzauftrag gegenüber dem Kind und der notwendigen Begleitung der Eltern. Viele Mitarbeitende fühlen sich nicht ausreichend qualifiziert, um mit den intensiven emotionalen Reaktionen der Eltern – insbesondere Trauer, Wut und Schuldgefühlen – professionell umzugehen. Zudem lassen die bestehenden institutionellen Strukturen kaum zeitliche oder organisatorische Spielräume für eine individuelle Nachsorge der Eltern zu. Dabei stellt die psychische Stabilisierung der Eltern eine zentrale Voraussetzung für jeden weiteren Erziehungsfortschritt sowie für eine mögliche Rückführung des Kindes dar, sofern diese perspektivisch in Betracht gezogen werden kann.

Eine Inobhutnahme stellt nicht zwangsläufig den Abschluss des bisherigen Familienlebens dar, sondern kann auch einen Wendepunkt im Leben einer Familie markieren. Damit Veränderung, Kooperation und gegebenenfalls eine Wiederannäherung gelingen kann, bedarf es einer systematischen Begleitung der Eltern. Ein Jugendhilfesystem, das Eltern nach einer derart tiefgreifenden Erschütterung allein lässt, vergibt die Chance auf eine nachhaltige Stabilisierung der Familiensituation. Die Einbeziehung der elterlichen Perspektive sowie die psychische Unterstützung der Eltern stehen dabei nicht im Widerspruch zum Kinderschutz, sondern stellen vielmehr eine notwendige Ergänzung dar, um langfristig tragfähige Lösungen zu ermöglichen. Dies kann zugleich eine Chance für Eltern und Jugendamt darstellen, die Zusammenarbeit zu verbessern und eine konstruktive Kooperationsbasis zu schaffen.

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter hat im Februar 2025 einen Flyer zur Elterninformation bei Inobhutnahme veröffentlicht.[15] Dieser steht allen Jugendämtern online zur Verfügung. Der Flyer enthält erste grundlegende Informationen und beantwortet zentrale Fragen von Eltern zur Situation der Inobhutnahme. Zudem wird darauf hingewiesen, dass sich die Eltern bei Bedarf an das zuständige Jugendamt wenden können, um an weitere Beratungsstellen vermittelt zu werden, um Unterstützung zu erhalten.

Die Ombudsperson für Kinder und Jugendliche weiß um die Personalsituation in den Jugendämtern, empfiehlt aber aufgrund der Petitionen, die Einführung einer Krisenintervention für Eltern im Anschluss an eine Inobhutnahme. Es wäre wünschenswert, wenn diese durch das Jugendamt proaktiv angeboten wird, um Eltern in der akuten Belastungssituation zeitnah zu unterstützen. Ziel ist es, die weitere Zusammenarbeit zwischen Eltern und Jugendämtern im Sinne der Kinder und Jugendlichen zu erleichtern.

Dabei wird die klare Rollentrennung von großer Bedeutung sein. Die Durchführung der Krisenintervention sollte durch eine andere Fachkraft als die fallführende Person erfolgen. Dadurch kann eine Trennung zwischen der sachlich-administrativen Fallbearbeitung und der psychosozialen Begleitung der Eltern gewährleistet werden. Die Krisenintervention sollte bis zu zwei Termine umfassen und als niedrigschwelliges, kostenfreies Angebot für die betroffenen Eltern ausgestaltet sein.

15 250120-bagljae-elternflyer-inobhutnahme.pdf, abgerufen am 8. Juli 2026.

04
Themen und Tätigkeiten im Berichtszeitraum

Die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche konnte im Berichtszeitraum für das Jahr 2024 insgesamt 465 Eingaben und für das Jahr 2025 insgesamt 519 Eingaben im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe verzeichnen. Mit einer Gesamtzahl von 984 Petitionen kam es gegenüber 761 Petitionen aus dem vorangegangenen Berichtszeitraum zu einer deutlichen Steigerung der Zahl der Eingaben.

1. Petitionsbearbeitung

Im Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten in ihrer Rolle als Ombudsperson für die Kinder- und Jugendhilfe werden vor allem Beschwerden behandelt, die sich auf die Unterstützung der Erziehung in der Familie, auf ambulante und stationäre Hilfen zur Erziehung sowie auf vorläufige Schutzmaßnahmen für Kinder und Jugendliche gemäß SGB VIII beziehen. Der inhaltliche Schwerpunkt liegt dabei auf den ambulanten und stationären Erziehungshilfen. Weitere Eingaben, die zwar ebenfalls das SGB VIII betreffen, jedoch thematisch den Bereichen Kindertagesbetreuung oder Schulbegleitung zuzuordnen sind, werden – wie bisher – im jährlichen Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten aufgeführt.[16] Dort wird auch das Thema der Schulbegleitung für Kinder mit körperlichen, seelischen und geistigen Behinderungen (SGB VIII, SGB IX) behandelt.

Die Zahl der Petitionen im Bereich der ambulanten Hilfen zur Erziehung ist im Vergleich zum vorherigen Berichtszeitraum deutlich angestiegen, von 115 auf insgesamt 175 Einzelfälle (2024: 78, 2025: 97). Demgegenüber blieb die Anzahl der Eingaben im Bereich der stationären Hilfen zur Erziehung mit 341 Fällen nahezu auf dem Niveau des vorangegangenen Berichtszeitraums (349 Fälle). Eine vertiefende Darstellung der statistischen Entwicklung findet sich im Kapitel „Statistik“ ab Seite 52 des Berichtes.

Neben dem deutlichen Anstieg der im Berichtszeitraum zu bearbeitenden Petitionen um 223 Fälle war festzustellen, dass die Zahl der Petent*innen mit stark herausforderndem Verhalten zugenommen hat. Darüber hinaus war erneut erkennbar, dass die Komplexität der vorgetragenen Problemlagen erneut gestiegen ist.

Insbesondere Fälle mit stark herausforderndem Verhalten von Kindern und Jugendlichen sowie hochbelastete und konfliktreiche Familiensituationen erforderten einen erheblich höheren Ermittlungs- und Bearbeitungsaufwand. Die sachgerechte Klärung dieser komplexen Sachverhalte setzte regelmäßig eine intensive Prüfung, eine enge Kommunikation mit den Beteiligten sowie die Einbeziehung verschiedener Stellen voraus.

Diese Entwicklungen führten insgesamt zu deutlich längeren Bearbeitungszeiten, da komplexe Fallkonstellationen einen wesentlich höheren zeitlichen Ressourceneinsatz erfordern, um eine sorgfältige und angemessene Bearbeitung sicherzustellen.

2. Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

Trotz der im Berichtszeitraum deutlich gestiegenen Fallzahlen und der zunehmenden Komplexität der Petitionsverfahren, die einen wesentlichen Schwerpunkt der Arbeit der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche bildeten, blieb die Netzwerkarbeit, Öffentlichkeitsarbeit sowie die Zusammenarbeit mit Akteur*innen der Kinder- und Jugendhilfe weiterhin wichtiger Bestandteil der Tätigkeit.

Zur Verbesserung der Erreichbarkeit und zur Stärkung niedrigschwelliger Zugänge wurde im Berichtszeitraum eine offene Sprechstunde für Bewohnerinnen und Bewohner stationärer Einrichtungen eingerichtet. Darüber hinaus stellte sich die Beschwerdestelle in verschiedenen Wohngruppen und weiteren Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe in Schleswig-Holstein persönlich vor und informierte über ihre Aufgaben und Unterstützungsangebote.

Die Beschwerdestelle beteiligte sich zudem an zahlreichen Fachveranstaltungen, Arbeitskreisen und Netzwerktreffen. Hierzu gehörten unter ande-

16 Vgl. Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten 2024, S. 42 f.; Tätigkeitsbericht der Bürgerbeauftragten für soziale Angelegenheiten 2025, S. 31 ff.

rem der Landes Kinder- und Jugendkongress, der Weltmädchentag, der Careleaver-Kongress, Veranstaltungen zur Kinderarmut in Schleswig-Holstein, Vorbereitungsveranstaltungen zum Kinderrechtegipfel, der im Juni 2026 stattfand, sowie Fachtagungen zur aktuellen Situation der stationären Kinder- und Jugendhilfe und zum Verfahren bei Kindeswohlgefährdungen.

Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Pflege und dem Ausbau fachlicher Netzwerke. So nahm die Beschwerdestelle regelmäßig an den Netzwerktreffen der Ombudsstellen in Deutschland sowie dem Regionalnetzwerk Nord teil. Darüber hinaus wurden erstmals Netzwerktreffen mit den Verfahrenslots*innen[17] in Schleswig-Holstein etabliert. Zur weiteren Intensivierung der Zusammenarbeit fanden zudem Gespräche und Vorstellungsbesuche bei verschiedenen Jugendämtern, unter anderem in Neumünster, Kiel, Flensburg und Norderstedt, statt.

Weiterhin ist die Bürgerbeauftragte Mitglied des Fachbeirats des Projektes „Vertrauenshilfe“ des Kinderschutzbundes Schleswig-Holstein, in dessen Rahmen drei regionale Ombudsstellen in Schleswig-Holstein betrieben werden. Auch hier findet ein regelmäßiger konstruktiver Austausch statt. Darüber hinaus arbeiten die Beschwerdestelle und die Vertrauenshilfe auch im Rahmen der Arbeit im Bundesnetzwerk und den angeschlossenen Arbeitsgemeinschaften zusammen.

Zudem äußerte sich die Bürgerbeauftragte im Rahmen einer Berichterstattung des NDR zum Themenbereich Pflegefamilien und brachte hierbei ihre fachliche Expertise ein. Ziel all dieser Aktivitäten war es, die Bekanntheit der Beschwerdestelle weiter zu erhöhen, die Zusammenarbeit mit den Akteur*innen der Kinder- und Jugendhilfe zu stärken und den Zugang zu unabhängiger Beratung für Kinder, Jugendliche und Familien nachhaltig zu verbessern.

3. Das Recht auf Beschwerde und die Angst vor Sanktionen

Im Berichtszeitraum gingen bei der Beschwerdestelle einige Rückmeldungen von Kindern und Jugendlichen, aber auch von erwachsenen Petent*innen ein, die berichteten, im Zusammenhang mit der Einreichung einer Petition, nachteilige Erfahrungen gemacht zu haben. So wurde beispielsweise geschildert, dass Maßnahmen in Wohngruppen mit der Begründung beendet worden seien, dass eine vertrauensvolle Zusammenarbeit nach der Einschaltung der Beschwerdestelle nicht mehr möglich sei.[18]

Ähnliche Problemlagen zeigten sich aber auch bei Petitionen, die Jugendämter betrafen. In diesen Fällen wandten sich Mitarbeitende teilweise direkt an Petent*innen und äußerten sich kritisch über die Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle. In diesem Zusammenhang wurde mehrfach deutlich, dass Hilfebedürftige aus Sorge vor nachteiligen Auswirkungen entweder ganz von einer Kontaktaufnahme absahen oder die Beschwerdestelle ausdrücklich baten, keinen Kontakt zur Wohngruppe oder zum Jugendamt aufzunehmen.

Darüber hinaus wurde der Beschwerdestelle von Einrichtungen und Jugendämtern wiederholt mitgeteilt, dass es nicht erforderlich gewesen sei, die Beschwerdestelle einzuschalten, da interne Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung stünden. Äußerungen wie „Es wäre nicht nötig gewesen, die Beschwerdestelle einzuschalten“ oder „Man hätte sich auch intern einigen können“ verdeutlichen diese Haltung.

In persönlichen Gesprächen gelingt es der Beschwerdestelle jedoch regelmäßig, die Grundlagen und Zielsetzung der Ombudschaft zu erläutern. Ziel der Ombudschaft ist es, bestehende Wissens- und Machtasymmetrien auszugleichen und die Rechte der Betroffenen zu stärken. Wenn jedoch bereits die Inanspruchnahme dieses Angebots

17 Verfahrenslots*innen nach § 10b SGB VIII unterstützen und begleiten junge Menschen mit einer (drohenden) Behinderung sowie deren Eltern, Personensorge- und Erziehungsberechtigte unabhängig bei der Beantragung, Verfolgung und Wahrnehmung von Leistungen der Eingliederungshilfe. Sie helfen insbesondere dabei, sich im gegliederten Sozialleistungssystem zu orientieren, Zuständigkeiten zu klären und bestehende Leistungsansprüche geltend zu machen. Darüber hinaus unterstützen sie den örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe bei der Zusammenführung der Leistungen der Eingliederungshilfe für junge Menschen.

18 Vgl. Fall 15, S. 49 f.

zu weiteren Schwierigkeiten führt und einzelne Akteur*innen ihre Machtposition nutzen, um faktisch festzulegen, welche Rechte den Beteiligten zugestanden werden, entsteht erneut ein Gefühl von Ohnmacht und Abhängigkeit. Genau diese soll nach Willen des Gesetzgebers jedoch überwunden werden.

So ist festgelegt, dass jeder junge Mensch ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung sowie auf Erziehung zu einer selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit hat.[19] Die Kinder- und Jugendhilfe ist dabei insbesondere verpflichtet, zur Vermeidung oder zum Abbau von Benachteiligungen beizutragen.[20]

Vor diesem Hintergrund möchte die Bürgerbeauftragte alle Akteur*innen der Kinder- und Jugendhilfe ausdrücklich ermutigen, die Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle aktiv zu suchen und Kinder, Jugendliche sowie deren Angehörige darin zu bestärken, sich mit Fragen oder Anliegen an die Beschwerdestelle zu wenden. Im Zweifel sollte der Kontakt lieber frühzeitig und niedrigschwellig erfolgen, um gemeinsam nach einvernehmlichen und tragfähigen Lösungen zu suchen. Die zahlreichen positiven Rückmeldungen der Beteiligten zeigen, dass die Unterstützung durch die Beschwerdestelle in der Vielzahl der Fälle zu einer konstruktiven Klärung und zu positiven Entwicklungen beitragen konnte.

4. Wenn Eltern besondere Hilfe benötigen

Eltern mit körperlichen, geistigen oder psychischen Beeinträchtigungen stehen häufig vor besonderen Herausforderungen, wenn sie beim Jugendamt Unterstützung bei der Erziehung und Versorgung ihrer Kinder beantragen. In der Beschwerdestelle melden sich wiederkehrend Eltern, die berichten, sich aufgrund ihrer Beeinträchtigungen vom Jugendamt nicht auf Augenhöhe behandelt zu fühlen. Sie schildern, dass sie sich trotz klar formulierter Anliegen nicht ernst genommen fühlen und in besonderem Maße auf Rücksichtnahme sowie auf verlässliche Rahmenbedingungen seitens der zuständigen Sachbearbeiter*innen angewiesen sind.

So beschwerte sich beispielsweise eine autistische Mutter wiederholt über die unzureichende Kommunikation mit dem Jugendamt. Die Beschwerdestelle begleitete die Mutter zu einem Gesprächstermin und stimmte im Vorfeld mit dem Jugendamt den für die Familie erforderlichen Gesprächsrahmen ab. Vereinbart waren unter anderem ein reizarmes Umfeld sowie eine festgelegte und begrenzte Anzahl an teilnehmenden Personen. Am Tag des Gesprächs war der Raum für die Mutter zwar angemessen gestaltet, jedoch hatte das Jugendamt ohne vorherige Absprache zusätzliche Fachpersonen zum Gespräch eingeladen. Diese Abweichung vom vereinbarten Gesprächsrahmen führte dazu, dass sich die Betroffene stark überfordert und verunsichert fühlte. Aus Sicht der Beschwerdestelle war der Gesprächsverlauf dadurch erheblich beeinträchtigt; die Mutter war nur eingeschränkt in der Lage, sich zu äußern, und konnte das Gespräch lediglich für kurze Zeit aufrechterhalten. In der Folge konnten nicht alle für sie relevanten Anliegen thematisiert werden. Dies geschah, obwohl die Mutter im Vorfeld sowie wiederholt im weiteren Verlauf der Zusammenarbeit deutlich gemacht hatte, dass sie auf einen verlässlichen, vorher klar abgestimmten Gesprächsrahmen angewiesen ist, der nicht kurzfristig oder spontan verändert wird. Die erneute Außerachtlassung dieser Bedarfe wirkte sich negativ auf das Vertrauen aus und schwächte die Zusammenarbeit zwischen dem Jugendamt und der Betroffenen weiter.

Anhand dieses Beispiels lassen sich zentrale Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt aus Sicht Betroffener verdeutlichen. Eltern mit besonderen Bedarfen können häufig klar benennen, welche Voraussetzungen sie für eine gelingende Zusammenarbeit benötigen. Für Sachbearbeiter*innen bedeutet dies, ihr Handeln an den jeweiligen individuellen Bedarf anzupassen. Um bedarfsgerecht arbeiten zu können, sind ausreichend zeitliche Ressourcen sowie eine entsprechende fachliche Haltung erforderlich. Gerade Eltern mit besonderen Bedarfen sind in hohem Maße auf eine verlässliche und kooperative Zu-

19 § 1 SGB VIII.
20 § 1 Abs. 3 Nr. 1 SGB VIII.

sammenarbeit mit den zuständigen Sachbearbeiter*innen angewiesen. Gelingt diese Zusammenarbeit nicht, kann dies erhebliche Auswirkungen auf den weiteren Fallverlauf sowie auf das Wohl des Kindes haben. Umso wichtiger ist es, der Qualität der Zusammenarbeit zwischen Eltern und Sachbearbeiter*innen besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Zwar betont Artikel 23 der UN-Behindertenrechtskonvention ausdrücklich das Recht auf Elternschaft und Familienleben, dennoch zeigt sich in der Praxis weiterhin ein Spannungsfeld zwischen dem Unterstützungsauftrag, dem Schutzauftrag und bestehenden strukturellen Barrieren. Dieses Spannungsfeld wird maßgeblich durch die Rahmenbedingungen geprägt, unter denen Fachkräfte in den Jugendämtern arbeiten. Sie sehen sich mit der Einschätzung möglicher Kindeswohlgefährdungen, fehlenden fachlichen Standards, hoher personeller Fluktuation sowie erheblichem Zeitdruck in der Fallbearbeitung konfrontiert. Unter diesen Bedingungen ist es für Fachkräfte besonders herausfordernd, den unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden und zugleich bedarfsgerecht zu handeln. Um dennoch nachhaltige und tragfähige Lösungen für die betroffenen Familien zu entwickeln, ist ein bedarfsgerechter und verlässlicher Umgang mit den Eltern unerlässlich.

In einem weiteren Fall wurde ein Vater mit psychischen Beeinträchtigungen zwar regelmäßig vom Jugendamt angehört, dennoch fiel es ihm schwer, nachzuvollziehen, wie das Hilfesystem der Jugend- und Eingliederungshilfe strukturiert ist. Aufgrund seiner Beeinträchtigung, der bestehenden familiären Belastungen sowie der parallelen Zuständigkeiten von Jugendhilfe, Eingliederungshilfe des Vaters und Eingliederungshilfe des Kindes waren zahlreiche unterschiedliche Träger in den Fall involviert. Es ist immer wieder schwer, wenn es keine eindeutige Federführung bei verschiedenen Zuständigkeiten gibt. Aufgrund der hohen Arbeitsbelastung in den Ämtern ist das verständlich, aber es führt eben für die hilfesuchende Familie zu großen Problemen. So war das auch hier: Der Vater hatte eine Hilfe zur Erziehung in Form einer Familienhilfe beantragt, da er dringend pädagogische Unterstützung für sein Kind benötigte. Sowohl der Vater als auch das Kind erhielten Leistungen der Eingliederungshilfe, allerdings von unterschiedlichen Kreisen. Über mehrere Monate hinweg bestand Uneinigkeit darüber, welcher Träger für die Finanzierung und Umsetzung der pädagogischen Hilfe zuständig sei. Der Kreis, in dem der Vater mit dem Kind lebte, lehnte die Hilfe zur Erziehung mit der Begründung ab, dass die Eingliederungshilfe zuständig sei. Der Vater verstand dieses Vorgehen nicht und erhielt über einen längeren Zeitraum keine geeignete Unterstützung durch das Jugendamt. Die ungeklärten Zuständigkeiten und das gegenseitige Verweisen der beteiligten Träger wirkten sich unmittelbar belastend auf den Familienalltag aus und stellten für den Vater einen zusätzlichen erschwerenden Faktor bei der Bewältigung seiner Erziehungsaufgaben dar. In dieser Zeit verschlechterte sich die Gesamtsituation in der Familie deutlich, und der Vater fühlte sich zunehmend überfordert. Leider konnte die Beschwerdestelle erst spät erreichen, dass ambulante Hilfen für die Familie installiert wurden. Letztlich konnte ein dauerhaftes Zusammenleben von Vater und Sohn in diesem Fall nicht erreicht werden.

Auch dieses Beispiel verdeutlicht, dass Eltern mit besonderen Bedarfen trotz klar formulierter Anliegen und Bedarfe nicht die notwendige Unterstützung erhalten, wenn Zuständigkeitsfragen und bürokratische Abläufe den Hilfeprozess überlagern. Die hilfesuchenden Personen, in diesem Fall Eltern, mit besonderem Bedarf, müssen ernst genommen werden. Familien mit besonderen Unterstützungsbedarfen sind auf ein funktionierendes Hilfesystem angewiesen, das geeignete, verlässliche und zeitnahe Unterstützung gewährleistet. Wenn die Vielzahl an Hilfsoptionen dazu führt, dass Konfusion entsteht und Zuständigkeiten ungeklärt sind, führt das am Ende – trotz guten Willens und großen Aufwands – nicht zu guten Lösungen. Und das ist nicht nur dramatisch für die betroffenen Kinder und Eltern, das ist auch nicht zielführend. Das gilt besonders dann, wenn eine Unterstützung in der familiären Situation dazu führen könnte, eine stationäre Unterbringung zu vermeiden.

5. Erkenntnisse aus dem Umgang mit hochstrittigen Eltern in der ombudschaftlichen Praxis

Immer wieder melden sich Elternteile bei der Beschwerdestelle, die als hochstrittig oder hochkonflikthaft bezeichnet werden. Weitere Begriffe für diese Konfliktkonstellationen sind „intensiv Streitende“ oder „eskalierte Konfliktparteien“. Kenn-

zeichnend für diese Konstellationen ist, dass sich die Elternteile wechselseitig Vorwürfe einer Kindeswohlgefährdung machen und die Beschwerdestelle darum bitten, ihre Position zu unterstützen und gegenüber dem Jugendamt für sie einzutreten. Diese Eltern blicken in der Regel bereits auf eine längere Phase von Auseinandersetzungen zurück – mit dem jeweils anderen Elternteil sowie mit Jugendämtern, Vormündern, Mitarbeitenden der Jugendhilfe, Erziehungsberatungsstellen, Anwält*innen und Familiengerichten.

Häufig verbinden die Ratsuchenden mit der Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle die Hoffnung, „endlich einmal Recht zu bekommen“ und in ihrem Erleben und ihren Gefühlen wahrgenommen zu werden. Da meist neben der Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle ein gerichtliches Verfahren anhängig ist oder bereits stattgefunden hat, ist es für die Beschwerdestelle jedoch schwierig, Themen zu identifizieren, die im Sinne der ombudschaftlichen Arbeit bearbeitet werden können. Gerichtliche Entscheidungen haben in diesen Fällen oftmals nicht zu einer Beruhigung des Konfliktes geführt. Die Kinder werden durch ihre Eltern – bewusst oder unbewusst – in deren Auseinandersetzungen hineingezogen und teilweise sogar durch einen Elternteil instrumentalisiert.

Die Beratung hochstrittiger Elternteile erfordert eine sehr hohe fachliche Kompetenz, stellt eine äußerst anspruchsvolle Tätigkeit dar, setzt teilweise therapeutische Fähigkeiten voraus und bindet erhebliche zeitliche Ressourcen. Ein ombudschaftlicher Auftrag beinhaltet eine Parteilichkeit der Beratungsperson den Petent*innen gegenüber. Die Beratung in diesen Fällen erfordert aber eine fachlich fundierte Allparteilichkeit, die auch im Besonderen das Kindeswohl im Blick hat. Vor diesem Hintergrund beschränkt sich die Beratung durch die Beschwerdestelle auf Fragestellungen, die im Rahmen des ombudschaftlichen Auftrags bearbeitet werden können. Dazu gehören insbesondere die Erläuterung von Bescheiden und behördlichem Handeln sowie die Klärung von Fragen und Unklarheiten im Zusammenhang mit Maßnahmen des Jugendamtes. Nicht Gegenstand der Beratung sind hingegen Themen, die gerichtliche Verfahren oder den Elternkonflikt an sich betreffen. Dies führt bei vielen Ratsuchenden zu Unzufriedenheit, da sie sich häufig eine Unterstützung im „Konflikt“ mit dem jeweils anderen Elternteil wünschen.

Aus Sicht der Beschwerdestelle bedarf es einer koordinierten Anstrengung aller beteiligten Fachrichtungen, um hochstrittige Eltern frühzeitig an geeignete Unterstützungsangebote anzubinden und insbesondere negative Auswirkungen auf die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu vermeiden. Diese Nachteile zeigen sich häufig in Auseinandersetzungen über schulische Entscheidungen oder therapeutische Maßnahmen der Kinder und führen mitunter dazu, dass nicht die aus Sicht des Kindeswohls gebotenen Lösungen umgesetzt werden können.

Vor diesem Hintergrund erscheint die Einrichtung von Fachstellen in den Regionen sinnvoll, an die Jugendämter, Familiengerichte, Beratungsstellen sowie weitere beteiligte Institutionen hochstrittige Eltern gezielt verweisen können. Diese Stellen sollten niedrigschwellige Zugänge gewährleisten und neben persönlichen Beratungsangeboten auch digitale Formate vorhalten – etwa in Anlehnung an bestehende Online-Beratungsangebote wie die der bke für Eltern.[21] Ergänzend könnten mobile Unterstützungsformate, wie beispielsweise aufsuchende Beratungsteams oder ein Beratungsbus, eingesetzt werden, um auch in Regionen mit unzureichender Versorgungsstruktur eine bedarfsgerechte Unterstützung sicherzustellen.

Erste Ansätze bestehen bereits in Hamburg im Rahmen eines Modellprojekts, das bis Ende 2026 angelegt ist.[22] Dort werden hochstrittige Eltern, die sich in einem familiengerichtlichen Verfahren befinden, ergänzend durch spezialisierte Fachkräfte intensiv beraten. Währenddessen ruht das familiengerichtliche Verfahren. Parallel zur Beratung erfolgt eine wissenschaftliche Evaluation, die sowohl die Verfahrensabläufe im Kontext des Projekts als auch das Erleben der beteiligten Fachkräfte, Eltern und Kinder untersucht, um Erkenntnisse über förderliche Faktoren für die Konfliktlö-

21 https://www.bke-beratung.de/elternberatung/willkommen, abgerufen am 27. März 2026.
22 https://erziehungshilfe-hamburg.de/elternschaft-und-trennung/, abgerufen am 8. Juli 2026.

sung zu gewinnen.[23] Die bisherigen Erfahrungen verdeutlichen, dass die Beratung hochstrittiger Eltern besondere fachliche Kompetenzen und spezifisches Wissen erfordert. Neben regelmäßigen Fortbildungen für die beteiligten Fachkräfte kommt einer strukturierten und zielgerichteten Beratung sowie der angemessenen Einbeziehung der Kinder eine besondere Bedeutung zu. Im Rahmen des Modellprojekts werden zudem unterschiedliche methodische Ansätze erprobt, darunter Shuttle-Mediation[24] und ein gezieltes Fallmanagement. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der intensiven interdisziplinären Zusammenarbeit und Vernetzung der beteiligten Professionen aus Pädagogik, Justiz, Kinderschutz sowie Psychologie und Psychiatrie.

Weitergehende Impulse für strukturelle Veränderungen lassen sich am Beispiel Dänemarks erkennen, wo seit der letzten Änderung des „Gesetzes über die elterliche Verantwortung“ 2025 eine konsequent kindzentrierte Gesetzeslage gilt.[25] Dort sind das Recht des Kindes auf beide Eltern sowie eine hohe Professionalisierung der Verfahren gesetzlich verankert. Entscheidungen werden schon im Vorfeld zeitnah getroffen, um zu verhindern, dass Kinder im elterlichen Konflikt instrumentalisiert werden. Zudem wird elterliches Fehlverhalten durch die zuständigen Behörden konsequent adressiert und deeskaliert. Ziel ist es, einer Entfremdung zwischen Eltern und Kind wirksam entgegenzuwirken und gleichzeitig einen effektiven Gewaltschutz sicherzustellen.

Ein vergleichbares, stärker kindzentriertes Vorgehen im Umgang mit hochstrittigen Eltern wird aus Sicht der Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche auch für Deutschland als notwendig erachtet.

6. Übergänge aus der Jugendhilfe in das Erwachsenenleben gut gestalten

Im Berichtszeitraum wandten sich vermehrt junge Volljährige an die Beschwerdestelle, weil ihre stationären Jugendhilfemaßnahmen beendet worden waren oder eine Beendigung unmittelbar bevorstand. Die Anzahl der Eingaben und die Ähnlichkeit der geschilderten Situationen zeigen, dass es sich nicht ausschließlich um individuelle Konfliktlagen handelt. Vielmehr wird eine wiederkehrende Problematik beim Übergang aus stationären Hilfen in ein selbständiges Leben deutlich.

Viele der jungen Menschen hatten zuvor über einen längeren Zeitraum in Einrichtungen oder anderen betreuten Wohnformen der Kinder- und Jugendhilfe gelebt, da ein Verbleib oder eine Rückkehr in das Elternhaus nicht möglich war. Mit Eintritt der Volljährigkeit oder kurze Zeit später wurden Hilfen teilweise beendet, obwohl weiterhin Unterstützungsbedarf bestand. Dieser zeigte sich insbesondere im Umgang mit Ämtern und Behörden, bei der Sicherung des Lebensunterhalts sowie bei der Entwicklung einer schulischen oder beruflichen Perspektive. In einigen Fällen standen die jungen Menschen kurz vor einem Schul- oder Ausbildungsabschluss. Dennoch wurde die Beendigung der Hilfe mit einem fehlenden weiteren pädagogischen Bedarf oder dem Erreichen der Volljährigkeit begründet.

In anderen Beratungsfällen waren die jungen Volljährigen bereits weitgehend verselbständigt, konnten jedoch trotz eigener Bemühungen keinen geeigneten und bezahlbaren Wohnraum finden. Aus Sicht der Beschwerdestelle ist es besonders problematisch, wenn eine Jugendhilfemaßnahme beendet wird, obwohl keine gesicherte Wohnperspektive besteht, da in diesem Setting auch keine ambulanten Hilfen in Anspruch genommen werden können. Zudem ist für Careleaver*innen[26] eine vorübergehende Rückkehr in das Elternhaus häufig nicht möglich. Eine Beendigung der Hilfe ohne gesicherte Anschlussperspektive kann deshalb zu

23 https://www.medicalschool-hamburg.de/forschung-institute-labs/forschungsinstitute/iris-icf-research-institute/beratungsprojekt-fuer-hochstrittige-eltern-in-trennung-mit-kindorientiertem-fokus/, abgerufen am 27. März 2026.
24 https://ivwkoeln.web.th-koeln.de/versicherungslexikon/2015/08/14/shuttle-mediation/, abgerufen am 8. Juli 2026.
25 https://familieretshuset.dk/lovsamling/forældreansvar/, abgerufen am 27. März 2026.
26 Als Careleaver*in wird eine Person bezeichnet, die nach einer Unterbringung in einer stationären Jugendhilfeeinrichtung oder Pflegefamilie den Übergang in ein selbstständiges Leben vollzieht.

prekären Wohnverhältnissen und im schlimmsten Fall zu Wohnungslosigkeit führen. Zudem besteht ohne eine tragfähige Anschlussperspektive die Gefahr, dass die über Jahre erzielten Erfolge der Kinder- und Jugendhilfe beeinträchtigt werden.

Die Beschwerdestelle unterstützte die jungen Menschen dabei, ihre Anliegen gegenüber den zuständigen Jugendämtern vorzutragen und ihren weiterhin bestehenden Unterstützungsbedarf deutlich zu machen. Dazu gehörten die Beratung zu möglichen weiteren Schritten, die Vorbereitung und Begleitung von Gesprächen sowie die Unterstützung bei der Klärung geeigneter Anschlussmaßnahmen. Im Mittelpunkt stand dabei die Frage, wie eine tragfähige Perspektive für die Zeit nach der stationären Jugendhilfe geschaffen werden kann.

Die Erfahrungen aus dem Berichtszeitraum machen deutlich, dass das Erreichen der Volljährigkeit nicht mit einer abgeschlossenen Verselbstständigung gleichgesetzt werden kann. Der Übergang aus der Jugendhilfe muss sich vielmehr an der individuellen Lebenssituation und dem tatsächlichen Unterstützungsbedarf des jungen Menschen orientieren. Wohnraum, Existenzsicherung sowie schulische und berufliche Perspektiven sollten deshalb frühzeitig in die Planung einbezogen werden. Ist ein unmittelbarer Übergang in ein vollständig selbstständiges Leben noch nicht möglich, bedarf es geeigneter Übergangs- und Unterstützungsangebote. Eine Jugendhilfemaßnahme sollte so beendet werden, dass die bereits erreichten Entwicklungsschritte nicht gefährdet werden und insbesondere Wohnungslosigkeit oder der Abbruch schulischer und beruflicher Perspektiven vermieden werden. Eine frühzeitige und verlässliche Übergangsplanung ist daher eine wesentliche Voraussetzung dafür, dass der Schritt aus der Jugendhilfe in ein selbstständiges Leben gelingen kann.

7. Zusammenarbeit mit der Einrichtungsaufsicht

Im Berichtszeitraum verlief die Zusammenarbeit mit der Einrichtungsaufsicht – wie in den vergangenen Jahren – gut, vertrauensvoll und effektiv. Die Mitarbeitenden waren gut erreichbar, kannten die Einrichtungen und konnten oft schon bei Eingang der Meldung sagen, wie sie die Vorwürfe prüfen werden. Nach eingehender Prüfung gaben sie verständliche und differenzierte Rückmeldungen zu den bestehenden Vorwürfen. Unabhängig von einzelnen Beschwerden standen die Mitarbeitenden der Beschwerdestelle und der Einrichtungsaufsicht weiterhin in einem regelmäßigen Austausch. Sie besprachen dabei Themen, die wiederholt an beide Stellen herangetragen wurden, und entwickelten gemeinsame Konzepte für den weiteren Umgang. Zudem bleibt es eine wichtige Aufgabe, die unterschiedlichen Zuständigkeiten und Funktionen beider Stellen für die Öffentlichkeit verständlich darzustellen. Die Beteiligten stimmten sich daher dazu ab, wie sie diese Unterschiede auch innerhalb der Fachöffentlichkeit transparent vermitteln können.

Im Unterschied zur Einrichtungsaufsicht begleitet die Beschwerdestelle Kinder und Jugendliche auch nach einer Beschwerde weiter. Darüber hinaus bietet sie auch bei weiteren Problemen mit der Einrichtung oder dem Jugendamt Beratung und Unterstützung an.

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 10 Fälle an die Einrichtungsaufsicht gemeldet, davon sieben im Jahr 2024 und drei im Jahr 2025. Die Beschwerden betrafen unter anderem übergriffiges Verhalten von Erziehenden, sexuelle Belästigung durch Mitarbeitende sowie Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte durch spezielle Kleidungsvorschriften. Zudem wurde von unzureichenden Gesundheitsversorgungen berichtet, etwa durch das Ignorieren gesundheitlicher Beschwerden oder die Verweigerung von Arztbesuchen der Kinder und Jugendlichen. Darüber hinaus meldeten Betroffene, dass Türen verschlossen waren und sich weder von innen noch von außen öffnen ließen. Auch die hygienischen Zustände in Wohngruppen wurden kritisiert. In mehreren Fällen regten die Meldenden an, pädagogische Konzepte und deren Umsetzung zu überprüfen, da wiederholt fragwürdige Maßnahmen wie der sogenannte „heiße Stuhl“ oder Essensentzug beobachtet wurden. Die Einrichtungsaufsicht prüfte diese Vorwürfe und leitete, soweit erforderlich, entsprechende Maßnahmen ein. Schlussendlich unterrichtete sie die Beschwerdestelle darüber, ob die Vorwürfe bestätigt wurden und welche Maßnahmen zur Abwendung ergriffen wurden.

05
Fallbeispiele

Fall 1
„Bitte geht mit meinem Kind zum Arzt“

Im Juni 2024 wandte sich die Mutter einer 11-Jährigen an die Beschwerdestelle. Ihre Tochter lebte zu diesem Zeitpunkt seit über einem Jahr in einer stationären Einrichtung. Die Mutter berichtete, dass sie ihre Tochter regelmäßig zu Wochenenden, Feiertagen oder Ferienaufenthalten nach Hause holte und fast jedes Mal zunächst mit ihr einen Arzt aufsuchen musste, weil ihr Kind angeschlagen war.

Zuletzt sei eine umfangreiche Behandlung wegen einer Bronchitis mit Verdacht auf eine Lungenentzündung notwendig geworden. Das Mädchen habe deshalb zwei Wochen bei der Mutter bleiben müssen. Die Tochter habe ihr erzählt, sie habe in der Einrichtung mehrfach um einen Arztbesuch gebeten, sei dort aber nicht ernst genommen worden. Stattdessen habe man ihre Beschwerden als „Spinnereien“ abgetan und ihr unterstellt, sie wolle lediglich Aufmerksamkeit. Nach Einschätzung der Mutter sei dies kein Einzelfall. Auch in der Vergangenheit sei die Tochter von Mitarbeitenden beschuldigt worden, sich mit den Hinweisen auf ihre Erkrankungen nur interessant machen zu wollen.

Die Mutter schilderte außerdem, dass auch ihre eigenen Hinweise von der Einrichtung oft ignoriert worden seien. So habe sie mehrfach darum gebeten, eine mögliche Allergie ihrer Tochter medizinisch abzuklären – ohne Erfolg. Sie habe zunehmend den Eindruck gehabt, weder ihre Tochter noch sie selbst würden ernst genommen.

Die Beschwerdestelle wies die Mutter darauf hin, dass sie als Inhaberin der Gesundheitssorge für das Wohl ihres Kindes verantwortlich sei. Da die Tochter in einer Einrichtung lebte, hatte die Mutter Teile der Gesundheitssorge jedoch per Vollmacht übertragen. Diese war so formuliert, dass die Einrichtung eigenständig „Arztbesuche und kleinere Eingriffe ohne Narkosegabe“ veranlassen durfte.

Da eine mangelhafte Wahrnehmung der Gesundheitssorge eine Kindeswohlgefährdung darstellen kann, gab die Beschwerdestelle den Fall schriftlich an die zuständige Einrichtungsaufsicht weiter, um prüfen zu lassen, ob in der Einrichtung Gesetze und Auflagen nicht beachtet wurden. Auch die Mutter erklärte sich bereit, für Rückfragen zur Verfügung zu stehen. Nach Auffassung der Mutter als auch der Beschwerdestelle darf der Wunsch nach einem Arztbesuch niemals leichtfertig als unnötig abgetan werden. Unklare medizinische Beschwerden müssen stets von Fachpersonal geprüft werden.

Die Einrichtungsaufsicht bestätigte diese Sichtweise. Sie stellte klar, dass Mitarbeitende in Einrichtungen keine medizinische Ausbildung haben und daher im Zweifel stets eine Ärztin oder ein Arzt einzuschalten sei. Sie beriet die Einrichtung dahingehend, künftig grundsätzlich medizinische Abklärungen zu veranlassen und – falls dies einmal nicht sofort möglich sein sollte – Rücksprache mit den Sorgeberechtigten zu halten, um gemeinsam über das weitere Vorgehen zu entscheiden.

Einige Monate später wurde die 11-Jährige in Abstimmung mit dem Jugendamt und gemäß der Hilfeplanung zur Mutter zurückgeführt und lebt heute wieder mit ihr in einem gemeinsamen Haushalt. (1715/2024)

Fall 2
Diese Tür bleibt mir verschlossen

Im Juni 2024 wandte sich ein 16-jähriger Jugendlicher mit einer Autismus-Spektrum-Störung an die Beschwerdestelle. Er lebte seit mehreren Jahren in einer Einrichtung, die auf die Betreuung von Kindern und Jugendlichen mit einer Autismus-Spektrum-Störung spezialisiert war. Er berichtete, dass er sich grundsätzlich dort wohlfühle, ihm aber ein bestimmter Umstand große Sorgen bereite: Immer wieder habe er erlebt, dass die Türen des Hauses zu unterschiedlichen Tageszeiten verschlossen gewesen seien.

Der Jugendliche berichtete, dass Bewohner*innen teilweise aus den Fenstern oder über Balkone das Haus verlassen hätten, weil die Türen nicht geöffnet werden konnten. Auf Nachfrage hätten die Betreuer die Türen nicht entriegelt und keine nachvollziehbare Begründung genannt. Stattdessen sei lediglich gesagt worden, es sei „notwendig“.

Ein Verschließen von Türen in Jugendhilfeeinrichtungen ist jedoch nur unter bestimmten rechtlichen Voraussetzungen und mit richterlicher Anordnung zulässig. Grundsätzlich müssen Kinder und Jugendliche die Möglichkeit haben, Türen eigenständig zu öffnen. Die Beschwerdestelle leitete daher die Schilderungen des Jugendlichen, mit dessen Einverständnis schriftlich an die Einrichtungsaufsicht weiter. Er stellte sich auch für Rückfragen zur Verfügung.

Im Rahmen einer örtlichen Prüfung sowie in einer schriftlichen Stellungnahme des Trägers der Einrichtung stellte sich heraus, dass die Türen aus Sicherheitsgründen verschlossen worden waren. Es habe in der Nachbarschaft mehrere Einbruchsversuche gegeben, zudem hätten Jugendliche, die nicht zur Einrichtung gehörten, versucht, das Haus zu betreten. Das Abschließen sei nach Angaben der Einrichtung lediglich in den Abendstunden erfolgt. In einem der beanstandeten Fälle habe ein Betreuer während eines Telefonats die Tür nicht sofort geöffnet. Als es daraufhin zu einer Auseinandersetzung kam, habe er sich auf eine angebliche Vorschrift berufen, um die Diskussion zu beenden. Die Einrichtung erklärte, dass die Maßnahmen vor allem dem Sicherheitsbedürfnis der Bewohner*innen dienen sollten. So sei es bereits vorgekommen, dass Paketboten das Haus ungehindert betreten und damit die Privatsphäre der Jugendlichen verletzt hätten.

Auf Anregung der Einrichtungsaufsicht fand schließlich eine Gruppenversammlung in der Einrichtung statt, bei der Jugendliche und Mitarbeitende gemeinsam nach Lösungen suchten, um sowohl den Wunsch nach Schutz als auch das Bedürfnis nach Bewegungsfreiheit zu berücksichtigen.

Im Ergebnis wurden die Türen so umgebaut, dass sie von innen problemlos zu öffnen sind, von außen jedoch nicht. Zusätzlich installierte man einen sogenannten Türwächter, der bei unbefugter Öffnung ein Signal abgibt. Auf diese Weise fühlte sich niemand mehr eingesperrt, gleichzeitig konnte das Haus vor Fremden geschützt werden.

Der 16-Jährige zeigte sich erleichtert und bedankte sich bei der Beschwerdestelle sowie der Einrichtungsaufsicht für die Unterstützung. (1865/2024)

Fall 3
Ich werde meine Zelte hier abbrechen

Im Oktober 2024 wandte sich eine 17-Jährige an die Beschwerdestelle. Sie schilderte, dass sie nach einem Streit mit ihrer Mutter und deren Lebensgefährten aus dem Wohnhaus ausziehen musste und seither im Garten in einem Zelt übernachte. Der Konflikt, der zu dem zwangsweisen Auszug in den Garten geführt habe, habe sich vor allem am Zusammenleben mit dem Lebensgefährten der Mutter entzündet. Hinzugekommen seien Auseinandersetzungen über die Nutzung der Küche, die Ordnung in ihrem Zimmer sowie den Umgang mit Haushaltsgeräten. Nach Angaben des Mädchens dürfe sie nun das Wohnhaus lediglich dreimal täglich betreten, um die Toilette zu benutzen. Duschen oder Wäsche waschen sei ihr jedoch nicht erlaubt. Wie genau sie ihren Alltag regeln solle, sei ihr selbst überlassen worden. Da es im Zelt durch den vielen Regen kalt und feucht war und die Temperaturen nachts auf fünf Grad Celsius fielen, habe sich die Jugendliche hilfesuchend an das Jugendamt gewandt und um Inobhutnahme gebeten.

Das Jugendamt lehnte dies jedoch ab. Es argumentierte, dass eine Kindeswohlgefährdung nicht vorliege, da das Zelt über eine ausreichende Ausstattung verfüge und sie dort nicht frieren müsse. Zudem sei es Aufgabe der Mutter, für eine angemessene Unterkunft zu sorgen. Ebenso habe die Jugendliche durch ihr Verhalten selbst dazu beigetragen, dass die Mutter diese Konsequenz gezogen habe. In der Vergangenheit habe sie die Schule geschwänzt, Therapietermine nicht regelmäßig wahrgenommen und sich den Anweisungen der Mutter widersetzt. Auch bei der Amtsleitung erhielt die Jugendliche keine andere Auskunft. Hier bot man ihr eine ambulante Betreuung an, die sie bis zur Volljährigkeit dabei unterstützen solle, eine eigene Wohnung zu suchen und zu finanzieren. Eine stationäre Unterbringung hielt das Jugendamt dagegen nicht für zielführend, da das Mädchen in der Vergangenheit wiederholt Absprachen nicht eingehalten habe.

Die Beschwerdestelle nahm Kontakt zum Jugendamt auf und sprach auch mit den ambulanten Betreuer*innen der Jugendlichen. Zunächst hielten die Entscheidungsträger an ihrer Haltung fest, keine stationäre Hilfe für die Jugendliche anzubieten. Die Beschwerdestelle wandte sich sodann an die Leitung des Jugendamtes und den Landrat als Vorgesetzten mit der Bitte, die Entscheidung zu überdenken und den Vorgang erneut zu prüfen. Die Behörde blieb bei ihrer Entscheidung keine weitere Unterbringung anzubieten. Sie begründete dies damit alle möglichen Maßnahmen ergriffen zu haben und dass die 17-Jährige nicht ausreichend kooperiert habe. Daraufhin riet die Beschwerdestelle der 17-Jährigen, sich gemeinsam mit den Betreuer*innen intensiv um eine Wohnung zu bemühen und nötigenfalls auch die Wohnungslosenhilfe einzubeziehen.

Durch die Unterstützung der Beschwerdestelle in Form von Beratung und Gesprächen mit dem Jugendamt und anderen Stellen konnte zunächst eine erste Lösung in Form einer Notunterkunft, finanziert über die Wohnungslosenhilfe, gefunden werden. Diese stand jedoch nur vorübergehend zur Verfügung. Im Allgemeinen werden Minderjährige nicht über die Wohnungsnotstellen vermittelt, in diesem Fall wurden die Kosten jedoch ausnahmsweise übernommen, da das Jugendamt nicht leistete.

Parallel dazu sollte mit Unterstützung ihrer Betreuer*innen eine Wohnung gesucht werden. Die Beschwerdestelle half dabei, zu klären, welchen weiteren Bedarf es gab und was die nächsten Schritte sein konnten. Das Mädchen lehnte mittlerweile eine stationäre Hilfe ab, da sie sich nun durch die Erfahrung der letzten Monate selbstständig genug fühlte, um im eigenen Wohnraum zu leben und zur Schule zu gehen. Außerdem hatte sie einen Freund gefunden, dessen Familie sie nach Kräften unterstützen würde. Deshalb besprach sie mit der Beschwerdestelle, welche weiteren Schritte – wie etwa die Überleitung des Kindergeldes, andere Hilfeleistungen oder Fragen der Finanzplanung – für die weitere Verselbständigung notwendig waren. Die Beschwerdestelle konnte durch Beratung und Gespräche dabei helfen, dass diese Fragen anschließend mit den Betreuer*innen geklärt und umgesetzt wurden. (3238/2024)

Fall 4
„Wo ist mein Bruder?“

Im Jahr 2024 suchte ein 11-jähriger Junge die Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche während einer Sprechstunde in seiner Wohngruppe auf. Er berichtete, dass er gemeinsam mit seinem zehnjährigen Bruder zwei Jahre zuvor in die Wohngruppe gezogen sei. Nach etwa einem Jahr sei sein jüngerer Bruder plötzlich zu einer Pflegefamilie in ein anderes Bundesland umgezogen. Der Junge schilderte, dass er sehr traurig sei, kaum noch Kontakt zu seinem Bruder zu haben. Das letzte Mal habe er vor ungefähr acht Monaten etwas von ihm gehört. Der Junge berichtete, dass er sich bereits mehrmals bei seinem Vormund und der Wohngruppe darüber beklagt und den Wunsch geäußert habe, endlich wieder Kontakt zu seinem Bruder zu bekommen. Immer wenn er dies geäußert habe, erhielt er die Antwort, dass man sich darum kümmern werde. Jedoch wurde aus Sicht des Jungen nichts unternommen, um den Kontakt zu seinem Bruder herzustellen. Auch verstehe er weiterhin nicht, warum sein Bruder plötzlich von der Wohngruppe in eine Pflegefamilie umgezogen sei. Er berichtete, dass er seit zwei Jahren keinen Kontakt mehr zu seiner Herkunftsfamilie habe und sein Bruder die einzige verbleibende Verbindung zu seiner Familie sei. In der Vergangenheit habe die Wohngruppe ihm zwar einen Besuch bei seinem Bruder in Aussicht gestellt, Besuche und regelmäßige Telefonate zwischen den Brüdern seien von der Pflegefamilie seines Bruders jedoch nicht gewollt.

Die Beschwerdestelle nahm daraufhin Kontakt zum Vormund auf und trug das Anliegen des Jungen vor. Der Vormund erklärte, dass die Wohngruppe die Betreuung des jüngeren Bruders überraschend beendet habe, da sie den Herausforderungen des Bruders, dieser sei sozial und emotional in der Wohngruppe sehr auffällig gewesen, nicht mehr gewachsen gewesen waren. Deshalb habe er schnell eine geeignete Unterkunft für den Zehnjährigen suchen müssen. Er habe deshalb nur eine Unterbringung in einer Bereitschaftspflegefamilie[27] organisieren können.

Der Vormund teilte mit, dass er es sehr bedauere keinen Platz in der näheren Umgebung gefunden zu haben. Dem jüngeren Bruder ginge es in der Familie jedoch sehr gut und die Bereitschaftspflegefamilie habe viel Zeit hinsichtlich der Diagnostik des Jungen investiert, da dieser auch dort erhebliche Auffälligkeiten im sozialen und emotionalen Bereich gezeigt habe. Dabei wurde deutlich, dass der jüngere Bruder einen erheblichen Förderbedarf habe. Im Rahmen der pädagogischen Ausrichtung einer Bereitschaftspflegefamilie könne ein regelmäßiger Telefonkontakt zwischen Geschwistern nicht gewährleistet werden. Der Vormund erklärte, dass die Bereitschaftspflegefamilie aufgrund der Diagnostik viele Termine wahrnehmen musste. Daher sei der Kontakt zwischen den Geschwistern vernachlässigt worden.

Die Kontaktaufnahme würde vorerst nur über den Vormund laufen bis der jüngere Bruder in eine reguläre Einrichtung gekommen sei. Der Vormund habe den Besuchs- bzw. Kontaktwunsch des älteren Bruders vernommen. Er habe die Wohngruppe bereits mehrfach gebeten, einen Brief mit dem

27 Ein spezielles Angebot innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe (§ 33 i. V. m. § 42 SGB VIII). Eine Bereitschaftspflegefamilie bietet Kindern in einer akuten Notlage ein sofortiges, sicheres Zuhause auf Zeit, bis die langfristige Perspektive für das Kind geklärt wird. In der Regel ist die Unterbringung zeitlich begrenzt.

Jungen zu schreiben oder ein Päckchen gemeinsam mit ihm zu packen, um es an den anderen Bruder zu versenden. Das wäre derzeit die einzige Möglichkeit der Kontaktaufnahme zwischen den Geschwistern. Dennoch bestehe auch die Möglichkeit eines zukünftigen Treffens zwischen den Geschwistern. Dieses Treffen könne der Vormund außerhalb der Bereitschaftspflegefamilie organisieren, damit die Geschwister sich wieder sehen können. Dafür müsse die Wohngruppe den Jungen aber auf Grund der Entfernung begleiten. Durch die Vermittlung der Ombudsstelle wurde der Wohngruppe deutlich, dass sie nicht einfach mit dem Jungen zu der Pflegefamilie fahren kann, um den Bruder zu besuchen. Dem elfjährigen Jungen sei die schwierige Situation zwar schon mehrfach erklärt worden, so der Vormund, doch sei es in diesem Alter kaum möglich, die Hintergründe vollständig zu verstehen. Er kündigte an, sich dem Thema bei einem anstehenden Gespräch erneut mit dem Jungen zu widmen. Wenig später teilte der Vormund mit, dass die Wohngruppe inzwischen tatsächlich ein Päckchen an den jüngeren Bruder geschickt habe, aus seiner Sicht allerdings nur, weil sich die Ombudsstelle eingeschaltet habe.

Durch ihre Nachfragen und Erklärungen konnte die Ombudsstelle in diesem Fall für mehr Transparenz sorgen. In einem altersgerechten Telefonat wurde dem Jungen erläutert, weshalb der Kontakt zu seinem Bruder bislang so schwierig war und welche Möglichkeiten es für die Zukunft gibt. (3467/2024)

Fall 5
Ein schwieriger Weg in die Eigenständigkeit

Anfang 2024 wandte sich eine 17-Jährige an die Beschwerdestelle. Sie berichtete von Schwierigkeiten in ihrer Jugendhilfeeinrichtung, wie wiederholtem Mobbing durch Mitbewohnerinnen und Betreuer*innen sowie fehlernder Unterstützung durch das Jugendamt und ihren Amtsvormund. Sie berichtete, sie habe einen Schwerbehindertenausweis und leide an einer Lernbehinderung. Trotzdem wollte sie ihre zweijährige berufsvorbereitende Maßnahme im Jugendaufbauwerk unbedingt fortsetzen und später eine Ausbildung als Verkäuferin beginnen. Die Jugendliche fühlte sich in der Einrichtung vernachlässigt und gegängelt und empfand die Unterstützung durch die Einrichtung als nicht ausreichend.

Auf ihre Bitte hin begleitete die Beschwerdestelle die Jugendliche zu einem Hilfeplangespräch, in dem gemeinsam mit Vormund, Jugendamt und Einrichtung ihre Zukunft besprochen werden sollte. Im Verlauf des Gesprächs kündigte die Einrichtung an, die Maßnahme mit dem 18. Geburtstag beenden zu wollen. Man erklärte, die Forderungen der Jugendlichen nicht erfüllen zu können, und beschrieb sie als „zu schwierig“ und die Zusammenarbeit als nicht zufriedenstellend. Jugendamt und Amtsvormund nahmen diese Entscheidung widerspruchslos hin. Die Beschwerdestelle forderte daraufhin eine genaue Bedarfsfeststellung. Schon beim ersten Kontakt war deutlich geworden, dass die Jugendliche vielfältige Unterstützung benötigte. Sie richtete wiederholt Fragen an die Beschwerdestelle, die eigentlich im Rahmen des Aufenthalts mit den Betreuer*innen im Jugendaufbauwerk hätten geklärt werden können. Nach eigener Aussage hatte sie weder von den Betreuer*innen noch vom Amtsvormund die notwendige Hilfe erhalten. Besonders fehlten ihr Kenntnisse im Umgang mit Finanzen, bei der Beantragung von Leistungen sowie bei der Organisation von Fahrten zur Ausbildungsstelle und zur Berufsschule. Die Jugendliche akzeptierte die im Hilfeplangespräch vorgeschlagene Idee, eine eigene Wohnung zu beziehen und künftig von neuen ambulanten Betreuer*innen unterstützt zu werden. Die Zusammenarbeit mit den bisherigen Betreuer*innen empfand sie als anstrengend und wünschte sich daher einen Wechsel. Vereinbart wurde, dass die 17-Jährige bis zu ihrem 18. Geburtstag mit Unterstützung der Einrichtung eine Wohnung suchen sollte. Anschließend sollte sie eine rechtliche Betreuung erhalten und durch die Eingliederungshilfe ambulant begleitet werden, um ihre Teilhabemöglichkeiten zu verbessern.

Nach dem Hilfeplangespräch suchte die Jugendliche jedoch vergeblich und größtenteils ohne pädagogische Unterstützung nach einer bezahlbaren Wohnung. Erst mit Einrichtung einer rechtlichen Betreuung zu ihrem 18. Geburtstag fand sich durch die Initiative der Betreuerin rasch eine Lösung. Sie blieb noch zwei Monate länger in der Einrichtung, was das Jugendamt unterstützte, und zog dann in eine eigene Wohnung. Gleichzeitig wechselte die Rechtsgrundlage: von der Jugendhilfe (SGB VIII), die auf Erziehung und Entwicklung abzielt, in die Eingliederungshilfe (SGB IX), die die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben in den Vordergrund stellt. Die Heranwachsende erhielt nun eine ambulante sowie eine rechtliche Betreuung, die sie beim Übergang in ein selbstständiges Leben begleiteten.

Die Herangehensweise in der Eingliederungshilfe unterschied sich jedoch deutlich von der Jugendhilfe. Nun wurde erwartet, dass die Volljährige

ihren Hilfebedarf selbst anmeldete. Anders als in der stationären Jugendhilfe wurden Fehler nicht verhindert, sondern als Lernchance verstanden. Diese Umstellung fiel der inzwischen 18-Jährigen sehr schwer. Parallel begann sie eine von der Bundesagentur für Arbeit geförderte Ausbildungsmaßnahme zur Lebensmittelfachverkäuferin. Drei Tage pro Woche arbeitete sie im Betrieb, zwei Tage besuchte sie die Berufsschule. Die neue Arbeit, die eigene Wohnung und die Vielzahl neuer Ansprechpartner*innen kosteten sie anfangs viel Energie. Trotzdem wandte sie sich weiterhin regelmäßig mit Fragen an die Beschwerdestelle – etwa zur Anrechnung von Kindergeld, zur Mietzahlung oder zur Beschaffung günstiger Möbel. Diese Anliegen leitete die Beschwerdestelle an die ambulanten Betreuer*innen und die rechtliche Betreuerin weiter. Die Jugendliche zeigte sich jedoch unzufrieden mit den aus ihrer Sicht langen Bearbeitungszeiten. Hintergrund war, dass ambulante Hilfen – anders als in der stationären Jugendhilfe – nur werktags und zu bestimmten Zeiten angeboten werden. Viele Anliegen mussten daher warten, was ihr schwerfiel einzusehen.

Die Beschwerdestelle begleitet die junge Frau weiterhin und unterstützt sie dabei, tragfähige Lösungen für Fragen des Alltags, der Ausbildung und der Zusammenarbeit mit dem Betreuungspersonal zu entwickeln. (1866/2024)

Fall 6
Erster persönlicher Umgang zwischen Mutter und Tochter nach einem Jahr

Im Januar 2024 wandte sich eine Mutter an die Beschwerdestelle. Ihre 12-jährige Tochter lebte seit einem Jahr in einer Einrichtung, rund 120 Kilometer von ihrem Wohnort entfernt. Das Sorgerecht war ihr entzogen worden und lag bei einem Amtsvormund. Sie berichtete, dass ihr die Gründe für diese Entscheidung zwar genannt worden seien, sie diese jedoch nicht vollständig verstanden habe.

Seit der Unterbringung hatte die Mutter ihre Tochter nicht mehr persönlich gesehen – es bestand lediglich telefonischer Kontakt. Ein persönliches Treffen sei bisher daran gescheitert, dass die Umgänge mit der Tochter begleitet werden sollten, die Abstimmung zwischen Allgemeinem Sozialen Dienst, Vormund und Einrichtung hierzu jedoch bisher nicht gelungen sei. Man habe sich weder über den Ort noch über die Kosten der Begleitung einigen können. Die Mutter stand unter rechtlicher Betreuung, die sie bei den Schwierigkeiten mit dem Jugendamt nicht unterstützte. Sie bat daher die Beschwerdestelle um Hilfe, um endlich wieder persönlichen Kontakt zu ihrer Tochter aufnehmen zu können.

Im Rahmen eines Hilfeplangespräches, das von der Beschwerdestelle begleitet wurde, kam es schließlich zum ersten persönlichen Wiedersehen zwischen Mutter und Kind. Dieses Treffen fand allerdings in einer großen Runde ohne Privatsphäre statt. Für eine so hochemotionale Begegnung nach einem Jahr war dies nicht angemessen. Die Beschwerdestelle konnte deutlich machen, dass es im Sinne des Kindeswohls notwendig war, Mutter und Tochter zumindest kurz die Möglichkeit einzuräumen, sich zurückzuziehen, um einander zumindest in Ruhe zu begrüßen und ihren Emotionen etwas Raum geben zu können. Erst danach wurde das Hilfeplangespräch fortgesetzt.

Dabei wurden vor allem weitere persönliche Kontakte geplant. Zudem ging es um die weiteren Perspektiven und die Fortschritte des Mädchens, sowie die Schwierigkeiten, die sich durch ihre Überforderungen in der Schule ergeben hatten. Besonders hervorgehoben wurden ihre derzeitigen guten Leistungen in der Förderschule sowie ihr Engagement im Karateverein und in der Jugendfeuerwehr. Die Mutter betonte, dass ihre Tochter ähnliche Aktivitäten auch bereits im mütterlichen Haushalt ausgeübt habe, da sie selbst Kampfsportlerin sei.

Gleichzeitig wurde in dem Gespräch deutlich, dass die Mutter die Hintergründe der Unterbringung bislang nicht akzeptiert hatte. Sie vertrat die Auffassung, ihre Tochter habe auch zu Hause ausreichend Förderung, Ansprache und Freizeitgestaltung erfahren. In einem anschließenden Gespräch ohne das Kind wurde dies erneut thematisiert. Dabei ging es vor allem um die besonderen Bedarfe der Tochter aufgrund ihrer Intelligenzminderung und um die Schwierigkeiten der Mutter, diesen gerecht zu werden.

Im Gespräch konnten die Beweggründe der Unterbringung schließlich nachvollziehbar erläutert werden. Die Mutter zeigte sich einsichtiger und akzeptierte die Entscheidung. Die Beteiligten konnten gelöster in die Zukunft blicken, und die Mutter fühlte sich durch die Begleitung der Beschwerdestelle im Umgang mit Einrichtung und Jugendamt gestärkt. (4412/2023)

Fall 7
Wer sich wehrt, lebt verkehrt

Im Sommer 2024 meldete sich ein 13-jähriger Junge bei der Beschwerdestelle und berichtete, dass er demnächst durch das Jugendamt in einer Jugendhilfeeinrichtung untergebracht werden solle. Dies gefalle ihm jedoch überhaupt nicht.

Er erzählte, dass er vor einigen Jahren gemeinsam mit seiner Mutter und seinem älteren Bruder an den jetzigen Wohnort gezogen sei. In der Familie lebe außerdem der Lebensgefährte der Mutter, mit dem er gut zurechtkomme. Der Junge berichtete, dass er an Adipositas leide und in der Schule gemobbt werde. Aufgrund dessen habe er große Schwierigkeiten, regelmäßig die Schule zu besuchen; manchmal habe er schlicht Angst, zur Schule zu gehen. Seine schulischen Leistungen seien trotz der vielen Fehlzeiten nicht schlecht. Gemeinsam mit seiner Mutter habe er zudem vieles versucht, um sein Gewicht zu reduzieren, bislang jedoch ohne Erfolg. Es habe in der Vergangenheit auch bereits unterschiedliche Hilfen durch das Jugend-amt gegeben: Familienhilfe, die regelmäßige Teilnahme an einer Tagesgruppe nach der Schule sowie einen Aufenthalt in einer Psychiatrie. Diese Maßnahmen hätten entweder nicht geholfen, ihm nicht gefallen oder seien vorzeitig durch die Familie beendet worden.

Mit der nun geplanten Unterbringung in einer Einrichtung, sei der Junge nicht einverstanden. Er betonte, dass er gerne in seiner Familie lebe und sich nicht von ihr trennen wolle. Die Beschwerdestelle versuchte, ihm Mut zu machen, der Maßnahme eine Chance zu geben, da diese Hilfeform zur Bearbeitung seiner Problemlagen bislang noch nicht erprobt worden sei. Zudem beginne die Maßnahme mit einer Ferienfahrt, die er zunächst auch als eine Art Urlaub betrachten könne. Als Vorteile der Unterbringung wurden unter anderem die relative Wohnortnähe, der Ver-bleib auf der bisherigen Schule sowie der mögliche enge Kontakt zur Familie benannt.

Der Junge versuchte daraufhin, der Maßnahme etwas Positives abzugewinnen, und nahm an der Ferienfahrt der Einrichtung teil. Währenddessen nahm die Beschwerdestelle Kontakt zur Mutter auf und erkundigte sich nach ihrer Haltung zur geplanten Unterbringung. Auch die Mutter äußerte Zweifel an der Sinnhaftigkeit der Maßnahme, da sie sich mit ihrem Sohn gerade auf einem guten Weg sah. Das Jugendamt hingegen sei von der Notwendigkeit der Unterbringung überzeugt gewesen und habe bereits darauf hingewiesen, dass gegebenenfalls das Familiengericht über die Frage einer möglichen Kindeswohlgefährdung entscheiden müsse.

Während der Ferienmaßnahme meldete sich der Junge bei der Beschwerdestelle und berichtete von starkem Heimweh. Die Mutter erwog daraufhin, die Maßnahme abzubrechen, da sie keinen Sinn darin sehe, ihr Kind zu quälen. Die Beschwerdestelle bat die Familie, der Maßnahme dennoch eine Chance zu geben und auch mögliche positive Aspekte zu betrachten. In einer Gruppe von Gleichaltrigen könne der Junge andere Erfahrungen machen als in der bislang sehr engen Beziehung zur Mutter und der kleinen Familie.

Der weitere Verlauf der Maßnahme nach Ende der Ferienfahrt gestaltete sich jedoch schwierig. Der Junge schwänzte wiederholt die Schule und lief mehrfach aus der Einrichtung weg. Die Mutter fand ihn in der Regel und brachte ihn zurück. Die Beschwerdestelle begleitete ein Hilfeplangespräch,

in dem deutlich wurde, dass die beteiligten Fachkräfte von Jugendamt und Einrichtung die Mutter in der Pflicht sahen, stärker auf den Jungen einzuwirken, damit er die Maßnahme annehme und aktiv mitarbeite. Die bislang ausbleibenden Fortschritte wurden unter anderem auf die fehlende Zustimmung der Mutter zur Trennung vom Sohn zurückgeführt.

Im weiteren Verlauf lief der Junge erneut aus der Einrichtung weg und blieb einige Zeit verschwunden. Die Mutter machte sich große Sorgen. Nach etwa einer Woche meldete sich der Junge bei ihr und bat um psychologische Hilfe. Er gab an, die Situation nicht mehr auszuhalten, und äußerte den Wunsch nach einer stationären Behandlung in einer Kinder- und Jugendpsychiatrie. Die Mutter suchte zunächst einen Therapeuten auf, der zu einer stationären Aufnahme riet und die Vordiagnose „vermutetes Trauma durch Fremdunterbringung“ stellte. Eine sofortige Aufnahme war jedoch nicht möglich. Der Junge blieb zunächst bei der Mutter und weigerte sich, in die Einrichtung zurückzukehren. Er wollte baldmöglichst eine stationäre Therapie beginnen.

Daraufhin wandte sich das Jugendamt an das Familiengericht, um überprüfen zu lassen, ob eine Veränderung des Sorgerechts erforderlich sei. In der Darstellung des Sachverhalts wurde unter anderem die Kooperationsbereitschaft der Familie thematisiert. So hieß es: „… es erfolgte trotz des deutlichen Hinweises, dass Frau X mit dem Jugendamt zusammenarbeiten sollte, die Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle.“

Diese Formulierung warf Fragen auf: Bedeutet die Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle mangelnde Kooperation? Eine Nachfrage bei der Abteilungsleitung ergab, dass man dort selbst sehr bestürzt über diese „unglückliche Formulierung“ gewesen sei. Dennoch komme es immer wieder vor, dass Petent*innen die Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle vorgeworfen werde; bislang sei jedoch nur selten ein entsprechender Hinweis an ein Gericht erfolgt.

Die Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle ist rechtlich eindeutig abgesichert. Zum einen benennt das Bürgerbeauftragtengesetz die Beschwerdestelle ausdrücklich als Anlaufstelle für Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte, die über Regelungen des SGB VIII informiert, beraten und in ihren Interessen gegenüber der Behörde vertreten werden. Zum anderen garantiert das SGB VIII ausdrücklich, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung sowie zur Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können. Genau dies war hier erfolgt.

Vom Jugendamt wurde dieses Vorgehen jedoch deutlich missbilligt und auch gegenüber dem Familiengericht thematisiert. Zudem wurde erwähnt, dass sich die Familie hilfesuchend an den Kinderschutzbund gewandt habe. Auch dies wurde als Zeichen mangelnder Kooperation gewertet.

In einem vorläufigen Verfahren entzog das Familiengericht der Mutter kurz vor Weihnachten das Aufenthaltsbestimmungsrecht und übertrug dieses auf einen Amtsvormund. Der Lebensmittelpunkt des Jungen blieb zunächst weiterhin bei der Mutter. In der Folge wurde ein familienpsychologisches Gutachten in Auftrag gegeben, um dem

Gericht eine Entscheidung im Sinne des Kindeswohls zu ermöglichen.

Nach Weihnachten begab sich der Junge für einen Monat in eine stationäre Behandlung in einer Kinder- und Jugendpsychiatrie. Im Anschluss wurde er an ein durch das Jugendamt finanziertes Schulprojekt angebunden, den sogenannten „anderweitigen Unterricht". Ziel dieses Projekts ist entweder die stabilisierte Rückführung in die Regelschule oder die Vorbereitung auf eine externe Abschlussprüfung.

Das im Sommer 2025 fertiggestellte Gutachten empfahl, die Gesundheitssorge sowie das Aufenthaltsbestimmungsrecht beim Jugendamt zu belassen, den Jungen jedoch weiterhin bei der Mutter wohnen zu lassen. Das Gericht folgte dieser Empfehlung.

Zum Zeitpunkt der Berichterstellung arbeitet die Familie weiterhin an den bestehenden Problemlagen Adipositas und Schulabsentismus, unterstützt durch Familienhilfe und das Schulprojekt. Der Schulbesuch findet regelmäßig und selbstständig statt, der Junge besucht das Schulprojekt gerne und hat wieder Freude am Lernen entwickelt. Sein Ziel der Gewichtsreduktion ist noch nicht erreicht, es werden jedoch zahlreiche unterstützende Maßnahmen umgesetzt.

Die Beschwerdestelle steht der Familie weiterhin beratend zur Verfügung. Die Sachbearbeitung im Jugendamt hat inzwischen gewechselt; die neue zuständige Mitarbeiterin steht der Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle positiv gegenüber. (2478/2024)

Fall 8
„Ich will doch nur freundlich angesprochen werden“

Im September 2024 wandte sich ein 14-Jähriger an die Beschwerdestelle. Er berichtete, in der Einrichtung, in der er seit Kurzem lebte, wiederholt von einem Betreuer angeschrien und häufig ungerecht behandelt worden zu sein. Er habe schon in mehreren Einrichtungen gelebt, die Maßnahmen seien dort beendet worden, obwohl er sich nach seiner Wahrnehmung nichts habe zuschulden kommen lassen. Konkret schilderte er, während der Hausreinigung häufiger als andere Jugendliche die Toiletten putzen zu müssen, manchmal kein Essen zu bekommen, keinen Zugang zum Internet zu haben und dass sein Zimmer ohne seine Erlaubnis vom Betreuungspersonal betreten werde. Besonders belastend sei für ihn gewesen, dass ein Betreuer ihn beim Umziehen beobachtet habe und sich auch durch seine Bitten nicht dazu bewegen ließ, den Raum zu verlassen.

Die Beschwerdestelle besprach mit dem Jungen die Notwendigkeit, die Einrichtungsaufsicht einzuschalten, damit eine Überprüfung im Sinne des Kinderschutzes erfolgen könne. Dem Jungen wurde erklärt, dass die Einrichtungsaufsicht die rechtliche Möglichkeit hat, Veränderungen solcher Umstände zu verlangen, also bei Bedarf die Einrichtung sofort zu verpflichten, Missstände abzustellen, da Anschreien und ungerechte Behandlung mit dem Kindeswohl unvereinbar sind.

Die Überprüfung der Einrichtungsaufsicht ergab jedoch, dass die Vorwürfe nicht bestätigt werden konnten. Anschließend begleitete die Beschwerdestelle den Jungen zu Krisen- und Hilfeplangesprächen mit der Einrichtungsleitung und dem Jugendamt. In diesen Gesprächen räumte die Einrichtung ein, dass Mitarbeitende im Umgang mit dem Jungen und seinem nicht sorgeberechtigten Vater einen rauen Ton angeschlagen hätten. Hintergrund hierfür war nach Angaben der Einrichtung der hohe Medienkonsum des Jugendlichen und sein ausgeprägter Gerechtigkeitssinn. Diskussionen über Anweisungen hätten sich regelmäßig in die Länge gezogen, weshalb Mitarbeitende schließlich ein Ende dieser Diskussionen und das Befolgen von Anweisungen einforderten.

Für die Zukunft wurden dann gemeinsame Absprachen getroffen. Danach sollte sich der Jugendliche bei verbalen Auseinandersetzungen zunächst in sein Zimmer zurückziehen können. Während dieser Zeit der Reflexion und Beruhigung dürften die Betreuer*innen ihn nicht dort aufsuchen. Alternativ könne er in die Nachbargruppe wechseln oder telefonisch, z. B. von der Beschwerdestelle, Unterstützung einholen. Die Betreuer*innen verpflichteten sich auch, sein Zimmer nicht ohne Anklopfen zu betreten und es auf seine Aufforderung hin zu verlassen. Diese Vereinbarungen wurden schriftlich festgelegt und den Beteiligten ausgehändigt.

Kurz darauf meldete der Junge mehrfach telefonisch, dass sich Betreuer*innen aus seiner Sicht nicht an die Absprachen hielten. Eine Klärung gelang trotz Bemühungen der Beschwerdestelle nicht. Schließlich beendete der Träger der stationären Einrichtung die Maßnahme im Rahmen eines Hilfeplangesprächs mit der Begründung, es gebe unüberwindbare Differenzen. Eine weitere Zusammenarbeit sei nicht möglich, da der Junge empfundene Ungerechtigkeiten immer wieder hinterfragte und Mitarbeitende wiederholt kritisiert habe.

Aus Sicht der Beschwerdestelle hatte der Junge lediglich die Einhaltung der Absprachen eingefordert. Zwar tat er dies nicht immer im angemessenen Ton, doch genau dieses Verhalten war einer der Gründe für seine Unterbringung in der Jugendhilfe und sollte dort langfristig bearbeitet werden. Es erscheint widersprüchlich, eine Maßnahme mit dem Ziel einzuleiten, ein Verhalten zu verändern, und diese dann wegen eben dieses Verhaltens wieder zu beenden.

Der Junge wurde von der Beschwerdestelle weiter begleitet, bis eine neue Einrichtung gefunden wurde. Nach einer Übergangszeit in einer Krisenpflegestelle, in der er sich deutlich wohler fühlte, erhielt er eine neue Sachbearbeiterin beim Jugendamt, die speziell für Jugendliche mit herausforderndem Verhalten zuständig war und weniger Fälle betreue. Sie fand für ihn eine Einrichtung, die auf Jugendliche spezialisiert ist, die häufige Wechsel hinter sich haben und als besonders herausfordernd gelten. Dort geht es dem Jungen inzwischen gut und er fühlt sich angenommen. (3115/2024)

Fall 9
Pädagogik oder Medizin, welche Hilfe ist die richtige?

Im Juni 2024 wandte sich eine Familie mit einem 13-jährigen Sohn an die Beschwerdestelle. Der Junge litt unter Depressionen, die vor allem während der Corona-Zeit zu erheblichen Schwierigkeiten und vielen Fehlzeiten in der Schule geführt hatten. Trotz verschiedener medizinisch-therapeutischer Maßnahmen über mehrere Jahre war keine spürbare Verbesserung eingetreten. Auf Empfehlung der behandelnden Therapeut*innen beantragten die Eltern beim Jugendamt pädagogische Unterstützung, da sie sich dem herausfordernden Verhalten ihres Sohnes, insbesondere seinen suizidalen Äußerungen, nicht mehr gewachsen fühlten. Zum Zeitpunkt der Kontaktaufnahme zur Beschwerdestelle war der Antrag, der bereits Mitte 2023 gestellt worden war, noch nicht bewilligt.

Die Beschwerdestelle nahm Kontakt zum Jugendamt auf. Dort vertrat man die Auffassung, die Familie habe ausschließlich einen medizinisch-therapeutischen Bedarf, der nicht durch pädagogische Hilfen zu decken bzw. ersetzen sei. Die Beschwerdestelle machte im Gespräch jedoch deutlich, dass sehr wohl ein pädagogischer Bedarf bestehe: Die Eltern brauchten Unterstützung in ihrem Erziehungsverhalten gegenüber dem herausfordernden Verhalten des Jungen. Das Jugendamt hat daraufhin eine Familienhilfe eingerichtet. Gemeinsam mit den Eltern wurden Schritte erarbeitet, um den Herausforderungen zu begegnen, so wurde unter anderem der Kontakt zu einer Erziehungsberatungsstelle hergestellt. Parallel erhielt der Junge einen Erziehungsbeistand – eine sozialpädagogische Fachkraft, die Kinder und Jugendliche mit familiären oder sozialen Problemen unterstützt und sie in ihrer Entwicklung stärkt. Ziel dieser Hilfe ist es, Jugendlichen zu helfen, Schwierigkeiten zu bewältigen, Fähigkeiten zu stärken und sie in ihrer Entwicklung zu fördern, um eine bessere Integration in die Gesellschaft zu ermöglichen. Mit ihr konnte der Junge eigene Lösungen für Themen wie Schulbesuch und Freizeitgestaltung entwickeln.

Auf Anregung der Beschwerdestelle beantragte die Familie zudem Hausunterricht, da der Junge wegen seiner Erkrankung zeitweise nicht in der Lage war, die Schule zu besuchen. Hausunterricht wird über die Schule beim Schulamt beantragt und aufgrund einer ärztlichen Empfehlung genehmigt, allerdings nicht in den Ferien. Ziel ist es stets, den Übergang zurück in den regulären Schulunterricht zu ermöglichen und damit langfristig den Erwerb eines Schulabschlusses sicherzustellen.

Im vorliegenden Fall erhielt der Jugendliche Hausunterricht bis zum Ende des laufenden Schulhalbjahres. So konnte er den Anschluss an den Lernstoff seiner Klassenstufe wiederherstellen. Mit den kombinierten Hilfen – Familienhilfe, Erziehungsbeistand und Hausunterricht – konnte sich die Familie stabilisieren und weitere Schritte, insbesondere die Suche nach langfristiger therapeutischer Unterstützung, in Angriff nehmen. (1668/2024)

Fall 10
Wenn Missverständnisse das Vertrauen zerstören

Im Frühjahr 2025 wandte sich eine Pflegemutter an die Beschwerdestelle. Sie betreute seit vier Jahren ihre achtjährige Pflegetochter, die in ihrer Herkunftsfamilie frühkindliche Traumata erlebt hatte und deshalb einen erhöhten Förderbedarf aufwies. Weitere Diagnosen standen noch aus. Aufgrund der Gefahr einer Retraumatisierung hatte es bislang keinen Umgang mit der Herkunftsfamilie gegeben, und auch das Mädchen selbst äußerte klar, keinen Kontakt zu wollen. Von Beginn an wurde die Pflegefamilie durch einen vom Jugendamt eingesetzten Traumapädagogen begleitet. Die Pflegemutter berichtete, dass das Familienleben zwar stark von den besonderen Bedürfnissen der Pflegetochter geprägt sei, insgesamt habe aber eine gute Integration in die Familie stattgefunden.

Die Pflegemutter schilderte, dass die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt in der Vergangenheit von klaren Absprachen und gegenseitigem Vertrauen geprägt gewesen sei. Ein Wechsel der Zuständigkeit im Jugendamt im Vorjahr habe zunächst keine spürbaren Auswirkungen gehabt. Doch die neue Sachbearbeiterin nahm Kontakt zur Herkunftsfamilie auf und erfuhr von deren Wunsch nach Begegnung mit der Tochter. Das Jugendamt vertrat daraufhin die Auffassung, ein Umgang solle ausprobiert werden. Von dieser Entscheidung war die Pflegemutter schockiert. Sowohl sie als auch der Traumapädagoge hielten einen Kontakt für völlig ungeeignet. Auch das Mädchen selbst lehnte dies deutlich ab. Dennoch setzte das Jugendamt die Pflegefamilie unter Druck und forderte sie auf, der Pflegetochter mitzuteilen, dass ein Umgang bevorstehe. Bereits die Ankündigung führte zu massiven Belastungen: Das Mädchen reagierte mit Einkoten, anhaltenden Wutanfällen und Schlafstörungen. Erst nachdem die Pflegemutter ihr versicherte, dass kein Umgang stattfinden werde, legten sich die Symptome.

Die Pflegemutter berichtete, das Jugendamt über die Geschehnisse informiert zu haben und ein klärendes Gespräch gebeten zu haben. Die Sachbearbeiterin habe ihr zunächst keinen Termin angeboten, kündigte aber gleichzeitig an, dass noch im laufenden Monat ein Hilfeplangespräch stattfinden müsse, da andernfalls die Leistungen gekürzt würden. In dieser Situation wandte sich die Pflegemutter an die Beschwerdestelle.

Daraufhin nahm die Beschwerdestelle Kontakt zum Jugendamt auf und begleitete schließlich ein gemeinsames Gespräch mit allen Beteiligten. Es wurde ausführlich über die bisherigen Kommunikationswege gesprochen. Dabei wurde deutlich, dass Missverständnisse und Fehlinterpretationen auf Seiten des Jugendamtes bestanden hatten und die massiven Auswirkungen auf das Mädchen nicht ausreichend berücksichtigt worden waren. Die Pflegefamilie schilderte, wie sehr sie sich durch den Druck belastet fühlte und dass das Familienleben stark gelitten habe. Dies habe zu einem erheblichen Vertrauensverlust in der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt geführt. Das Gespräch ermöglichte jedoch einen Neuanfang im Dialog. Der Umgang mit der Herkunftsfamilie blieb vorerst ausgesetzt. Stattdessen könne die Herkunftsfamilie einen Brief an das Mädchen schreiben, den der Traumapädagoge gemeinsam mit ihr besprechen würde. Alle Beteiligten stimmten diesem Vorgehen zu. Zudem wurde betont, wie wichtig die dauerhafte und verlässliche Begleitung durch die Pflegefamilie für das Mädchen ist. Das

Jugendamt sollte daher prüfen, welche weiteren Hilfen zur Unterstützung bereitgestellt werden können.

Im weiteren Verlauf wandte sich die Pflegemutter erneut an die Beschwerdestelle, die zwei weitere Gespräche im Jugendamt begleitete. Nach dem zweiten Gespräch erfolgte ein erneuter Wechsel in der Sachbearbeitung. Pflegefamilie und Jugendamt äußerten den Wunsch nach einem Neustart in eine dauerhafte, kooperative Zusammenarbeit. Bis zum Zeitpunkt der Berichtserstellung wurden jedoch noch keine zusätzlichen Hilfen für die Pflegefamilie eingerichtet. Die Pflegefamilie wünscht sich weiterhin die Begleitung durch die Beschwerdestelle. (1015/2025)

Fall 11
Ein Jahr ohne Pflegegeld – Engagement ohne Unterstützung?

Zu Beginn des Berichtszeitraums wandte sich eine Pflegemutter verzweifelt an die Beschwerdestelle. Sie berichtete, dass sie gemeinsam mit ihrem Mann im Januar 2023 die Pflegeelternschaft für einen 17-jährigen Jungen, den Freund ihres Neffen, der bereits bei der Familie lebte, übernommen habe. Der Jugendliche hatte zuvor in einer Inobhutnahmestelle gelebt. Die dortigen Lebensverhältnisse seien für ihn sehr belastend gewesen, weshalb sich die Familie entschieden hatte, ihn zusätzlich zu ihren drei eigenen Kindern und ihrem Neffen bei sich aufzunehmen und ihn in seiner schwierigen Lebenssituation zu unterstützen.

Sowohl die Pflegemutter als auch ihr Mann verfügen über eine pädagogische Ausbildung. Aus diesem Grund fühlten beide sich grundsätzlich in der Lage, auch ältere Jugendliche mit besonderen Problemlagen aufzunehmen. Der 17-Jährige wohnte zunächst einen Monat auf Probe bei der Familie. Anschließend wurde ein Antrag auf Vollzeitpflege gestellt. Im Gespräch mit der Pflegeelternstelle wurde der Familie mitgeteilt, dass die Bewilligung der Vollzeitpflege bis zu einem halben Jahr dauern könne. Die Familie erkundigte sich außerdem, ob es bis zur Entscheidung über den Antrag Überbrückungsgelder gebe. Dies sei vom Jugendamt verneint worden. Gleichzeitig sei der Familie aber zugesichert worden, dass das Pflegegeld nach Bewilligung des Antrags rückwirkend gezahlt werde.

Während der Antragsprüfung stellte das Jugendamt wiederholt neue Anforderungen, denen die Familie jeweils nachkam. So sollte beispielsweise eine psychologische Anbindung für das Pflegekind gefunden werden. Außerdem verlangte das Jugendamt Gespräche mit dem Ausbildungsbetrieb des Jugendlichen, um dessen Cannabiskonsum zu thematisieren. Darüber hinaus machte das Jugendamt den Auszug des Neffen aus dem Haushalt der Familie aufgrund seines gelegentlichen Drogenkonsums zur Voraussetzung für die Genehmigung des Antrags. Die Umsetzung der Forderungen, vor allem die des Auszugs des Neffen, belasteten das Vertrauensverhältnis der Pflegeeltern zu den Jugendlichen erheblich. Zudem sah sich die Familie gezwungen, eine neue Wohnsituation für ihren Neffen zu organisieren, ohne hierbei Unterstützung durch das Jugendamt zu erhalten. Dennoch erfüllte die Familie die gestellten Anforderungen weiterhin. Lediglich hinsichtlich des geforderten Auszugs des Neffen reagierten sie nicht unmittelbar, da zunächst ein geeigneter stationärer Therapieplatz für ihn gesucht wurde. Der Familie wurde in der Zwischenzeit auf Nachfrage wiederholt mitgeteilt, dass dem Antrag auf Vollzeitpflege erst zugestimmt werde, wenn sämtliche Forderungen des Jugendamtes erfüllt seien.

Dieser Prozess zog sich über mehr als ein Jahr hin. Während dieser Zeit erhielt die Familie weder finanzielle Leistungen noch Unterstützung durch das Jugendamt und übernahm sämtliche anfallenden Kosten für das Pflegekind. Sie berichteten auch nicht darüber beraten worden zu sein, welche Leistungen oder Unterstützungen für den Lebensunterhalt des Pflegekindes beantragt werden könnten. In der Folge war die Familie gezwungen, ihre gesamten Ersparnisse aufzubrauchen und auf zahlreiche Dinge, wie beispielsweise eine gemeinsame Elternzeit nach der Geburt des dritten Kindes zu verzichten. Auch für das Pflegekind selbst war die Situation belastend, da es mitbekam, dass für die Familie keine zusätzlichen Mittel zur Verfügung standen und die Familie sparen musste. Weitere Sozialbehörden leisteten in der Zwischenzeit auch

nicht, da sie ihre Entscheidungen von der noch ausstehenden Entscheidung des Jugendamtes abhängig machten.

Schließlich erging ein Jahr später ein Bescheid hinsichtlich der Bewilligung der Vollzeitpflege. Das Pflegegeld wurde jedoch erst ab November 2023, also neun Monate nach Antragstellung, bewilligt. Daraufhin wandte sich die Familie hilfesuchend an die Beschwerdestelle, die Kontakt mit dem Jugendamt aufnahm. Auf die Nachfrage der Beschwerdestelle, warum das Pflegegeld nicht rückwirkend ab dem Zeitpunkt der Antragsstellung, sondern erst sieben Monate später gezahlt wurde, wurde die Entscheidung erneut überprüft. Das Pflegegeld wurde daraufhin für den gesamten Zeitraum nachträglich gewährt. Die Familie zeigte sich über die Entscheidung sehr erleichtert, da sie ihren Fokus vollständig auf die Pflegeelternschaft und die Erziehung des Jugendlichen legen konnte, ohne dass finanzielle Aspekte im Vordergrund standen. (255/2024)

Fall 12
Es könnte alles so einfach sein

Im Februar 2024 wandte sich der Vater eines achtjährigen Jungen an die Beschwerdestelle. Er schilderte zunächst, dass er seit der Geburt seines Sohnes regelmäßig Kontakt zu ihm gehabt habe. Er hatte nie mit der Kindsmutter zusammengelebt. Seine Vaterschaft war anerkannt, und es bestand ein gemeinsames Sorgerecht der Eltern. Er berichtete, dass auch die Umgänge mit seinem Sohn geklärt waren. Alle zwei Wochen verbrachte der Junge ein verlängertes Wochenende – von Freitag bis Dienstagmorgen – bei ihm. Anschließend brachte er seinen Sohn zur Schule, bevor der Junge am Nachmittag zurück zur Mutter, deren Lebensgefährten und dem neuen kleinen Bruder ging.

Mittlerweile machte der Vater sich jedoch große Sorgen um sein Kind. Sein Sohn habe ihm erzählt, dass der neue Partner der Mutter ihn als Vater schlechtmache und ihn als „lächerlichen Menschen“ bezeichnen würde. Versuche des Jungen, seinen Vater zu verteidigen, hätten dazu geführt, dass Mutter und Lebensgefährte ihn gemeinsam verbal unter Druck setzten und ihn bis hinein in sein Zimmer verfolgten, wenn er sich dorthin zurückziehen wollte. Besonders irritierend sei für den Jungen gewesen, dass der Lebensgefährte ihm gegenüber prahlte, er arbeite „für das Jugendamt“ und verfüge daher über besondere Macht. Dies habe er auch dem Vater gegenüber wiederholt, als dieser ihn wegen der Erzählungen des Jungen zur Rede stellte. Die Beschwerdestelle riet dem Vater zunächst, gemeinsam mit der Mutter – und gegebenenfalls auch mit dem Lebensgefährten – eine Erziehungsberatungsstelle aufzusuchen.

In einem späteren Gespräch mit der Beschwerdestelle berichtete der Kindsvater, entsprechende Termine bei einer Erziehungsberatungsstelle vereinbart zu haben, zu denen die Mutter jedoch nicht erschienen war. Daraufhin habe er das Jugendamt um Unterstützung gebeten, in der Hoffnung, es könne vermitteln und die Mutter zu klärenden Gesprächen bewegen. Das Jugendamt habe dies jedoch mit dem Hinweis abgelehnt, es sei Aufgabe der Eltern, eine Lösung zu finden. Nun bat der Vater die Beschwerdestelle, Kontakt mit dem Jugendamt aufzunehmen . Er wünsche sich, dass das Jugendamt die Familie im Sinne des Kindeswohls unterstütze und zur Klärung beitrage. Die Beschwerdestelle nahm daraufhin Kontakt zum Jugendamt auf und fragte nach dessen Sichtweise. Dort war die Familie bereits länger bekannt; man beschrieb die Eltern als hochstrittig und ging davon aus, dass ihre Auseinandersetzungen das Kind erheblich belasteten. Man wolle jedoch in Bezug auf die Elternkonflikte neutral bleiben, das Kindeswohl beobachten, sich aber nicht auf die Seite einer Partei stellen. Daher wurde auch von dort keine Hilfe angeboten, sondern an Beratungsstellen verwiesen.

Der Vater hingegen war überzeugt, dass sein Sohn im Haushalt der Mutter gefährdet sei. Er berichtete, dass sein Sohn nach Besuchen beim Vater immer wieder geäußert habe, nicht zur Mutter zurückkehren zu wollen. Der Vater habe dies mehrfach als Kindeswohlgefährdung an das Jugendamt gemeldet, ohne dass sich an der Situation etwas änderte. Auf Anraten der Beschwerdestelle suchte er schließlich einen Rechtsanwalt auf, um die Möglichkeit einer Veränderung des Sorgerechts zu besprechen. Kurz darauf wurden die Eltern dann doch zu einem gemeinsamen Gespräch ins Jugendamt eingeladen, um den Konflikt und die Vorwürfe der Kindeswohlgefährdung zu klären. Der Vater hatte zu dem Zeitpunkt schon das alleini-

ge Sorgerecht für den Jungen beim Familiengericht beantragt. Als das Jugendamt von dem familiengerichtlichen Verfahren erfuhr, wurde der Gesprächstermin abgesagt und das Jugendamt wartete die Gerichtsentscheidung ab, die mehrere Monate auf sich warten ließ. Bis dahin wurde der Vater wiederholt durch die Beschwerdestelle beraten, um die Konflikte möglichst ruhig und zum Wohl des Kindes auf der Erwachsenenebene zu führen. Auch die Schule meldete sich zwischenzeitlich beim Jugendamt und sprach von Verhaltensauffälligkeiten des Jungen.

Die Beschwerdestelle konnte den Vater immer wieder beruhigen und ihn darin bestärken, die Konflikte im Sinne des Kindes ohne Eskalationen und vor allem auf der Erwachsenenebene auszutragen. Der Vater berichtete zudem, sich um eine psychologische Unterstützung für seinen Sohn bemüht zu haben, dabei jedoch auf Widerstand der Mutter gestoßen zu sein. Sie habe die Mitwirkung verweigert und die Anmeldung des Sohnes beim Therapeuten nicht unterschrieben.

Im Sommer 2024 berichtete der Vater schließlich, dass es zu einer Verhandlung vor dem Familiengericht gekommen sei. Die Mutter habe zugestimmt, den Lebensmittelpunkt des Kindes zum Vater zu verlegen. Es wurde vereinbart, dass die Mutter weiterhin Umgangsrecht hat, die einzelnen Umgänge jedoch vom Sohn selbst eingefordert werden können, wenn er dazu bereit ist.

Der Vater zeigte sich sehr erleichtert. Er bedankte sich ausdrücklich bei der Beschwerdestelle, die ihm in dieser schwierigen Phase Kraft gegeben und ihn jederzeit bei Fragen beraten hatte. (563/2024)

Fall 13
Vertritt der Vormund wirklich meine Interessen?

Im Frühjahr 2025 meldete sich ein 17-jähriger Junge bei der Beschwerdestelle und gab an, mit seinem Vormund unzufrieden zu sein.

Er berichtete, dass er seit über einem Jahr in einer Wohngruppe lebe. Am liebsten würde er zu seiner Schwester nach Hamburg ziehen oder in eine Wohngruppe zur Verselbstständigung wechseln. Er fühle sich in der aktuellen Wohngruppe nicht mehr wohl. Darüber habe er bereits mit seinem Vormund gesprochen, jedoch habe er nicht den Eindruck, dass dieser ihm zuhöre oder seine Wünsche berücksichtige. Der Jugendliche schilderte, dass er seinem Vormund seinen Wunsch nach einem Wechsel in eine andere Wohnform bereits mehrfach mitgeteilt habe. Dennoch reagiere der Vormund nicht auf diesen Wunsch, sondern gebe wiederholt an, dass es ihm dort, wo er aktuell lebe, gut gehe und er einem Wechsel in eine andere Wohngruppe nicht zustimmen werde.

Der 17-Jährige äußerte den Wunsch, dass die Beschwerdestelle Kontakt zu seinem Vormund aufnehmen würde, um sein Anliegen zu besprechen. Die Beschwerdestelle nahm daraufhin Kontakt zum Vormund auf und erörterte mit ihm das Anliegen. Im Gespräch wurde deutlich, dass der Vormund aus seiner Sicht das Beste für sein Mündel wolle, beide jedoch eine unterschiedliche Sichtweise auf die Situation hätten. Der Vormund äußerte, dass der 17-Jährige in der Wohngruppe nur wenige Fortschritte gemacht habe und sich nicht immer an die geltenden Regeln gehalten habe.

Die Beschwerdestelle gab dem 17-Jährigen anschließend eine Rückmeldung zu dem telefonischen Austausch mit dem Vormund. Dieser erklärte daraufhin, dass er in der bisherigen Wohnform nicht mehr für sich lernen könne. Er wünsche sich ein neues Umfeld und wolle sich im selbstständigen Führen eines Haushalts erproben. Schließlich werde er in neun Monaten volljährig.

Zudem fragte er die Beschwerdestelle, was er tun müsse, um einen Wechsel des Vormunds herbeizuführen. Die Beschwerdestelle beriet ihn ausführlich über die Möglichkeiten eines Vormundschaftswechsels und wies ihn zugleich darauf hin, dass auch ein neuer Vormund nicht seine Auffassung teilen müsse.

Nach einiger Zeit erfuhr die Beschwerdestelle, dass der Jugendliche seinen Vormund gewechselt habe und tatsächlich in eine Wohnform zur Verselbstständigung umgezogen war. (1284/2025)

Fall 14
Verzweifelt im System der Jugendhilfe

Anfang 2024 wandte sich ein Vater an die Beschwerdestelle, da er dringend Unterstützung für seinen neunjährigen Sohn benötigte. Die Wohngruppe, in der sein Sohn lebte, sollte kurzfristig geschlossen werden. Der Junge war inzwischen das letzte Kind in der Wohngruppe, für das noch keine neue Einrichtung gefunden worden war. Da zeitnah keine passende Alternative in Sicht war, wünschten sich Vater und Sohn, zumindest vorübergehend wieder gemeinsam zu wohnen. Dafür benötigten beide jedoch Unterstützung durch die Jugendhilfe.

Der Vater berichtete, dass Gespräche mit dem zuständigen Jugendamt bislang ergebnislos verlaufen seien. Er wünsche sich eine Familienhilfe[28], damit er lernen könne mit den Bedürfnissen seines Sohnes besser umgehen zu können, da sein Sohn bislang eine enge pädagogische Begleitung in der Wohngruppe erfahren habe. Der Vater gab an sich pädagogisch überfordert mit seinem Sohn zu fühlen, dies führe häufig zu Konflikten zwischen ihm und seinem Sohn. Für sich selbst erhalte er bereits Leistungen der Eingliederungshilfe, und auch sein Sohn sei in einem anderen Kreis bei der Eingliederungshilfe angebunden. Die Kosten der Wohngruppe seien bisher nicht über die Jugendhilfe, sondern über die Eingliederungshilfe des Sohnes getragen worden. Dementsprechend stellte der Vater einen Antrag auf Hilfe zur Erziehung in dem Kreis, in dem er nun mit seinem Sohn leben wollte. Neben Leistungen der Eingliederungshilfe kann ein Antrag auf Jugendhilfe beim Allgemein sozialen Dienst „Hilfe zur Erziehung“ vom Jugendamt gewährt werden.

Das Jugendamt, mit der Abteilung Allgemein sozialer Dienst, am Wohnort des Vaters lehnte den Antrag jedoch mit der Begründung ab, nicht zuständig zu sein. Stattdessen solle sich der Vater an das Jugendamt wenden, das bisher die Eingliederungshilfe des Sohnes finanziert habe. Auch dort wurde der Antrag abgelehnt.

Während die Beschwerdestelle versuchte, die Zuständigkeit zu klären, zog der Sohn bereits in den Haushalt des Vaters ein, da seine bisherige Einrichtung bereits geschlossen hatte. Eine offizielle Entscheidung, welches Jugendamt für weitere Unterstützung verantwortlich sei, lag weiterhin nicht vor. Gerade weil Vater und Sohn in den vergangenen fünf Jahren nicht zusammengelebt hatten und der Junge einen erhöhten Förderbedarf zeigte, erhoffte sich der Vater dringend Hilfe. Zwar erhielt der Sohn über die Eingliederungshilfe ambulante Fachleistungsstunden, doch der Vater wünschte sich zusätzlich eine Familienhilfe, um das gemeinsame Zusammenleben pädagogisch unterstützt gestalten zu können. Er sei bereit durch die Familienhilfe zu lernen, wie das Zusammenleben mit seinem Sohn noch besser gelingen kann.

Die Beschwerdestelle nahm Kontakt zu beiden Jugendämtern auf. Mit dem Jugendamt aus dem Kreis der Eingliederungshilfe des Sohnes fand ein runder Tisch im Beisein der Beschwerdestelle

28 Eine Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) nach § 31 SGB VIII soll Eltern bei der Erziehung ihrer Kinder unterstützen. Gemeinsam mit den Eltern werden praktische Maßnahmen entwickelt um den Alltag mit ihrem Kind besser gestalten zu können.

statt. Dort wurde vereinbart, dass der Sohn ambulante Hilfe durch die Eingliederungshilfe erhalten solle. Mit dem Vater wurden weitere mögliche Unterstützungsformen besprochen, wobei er erneut den Bedarf nach einer Familienhilfe betonte. Auch das Jugendamt sah als Maßnahme eine sozialpädagogischen Familienhilfe grundsätzlich als sinnvoll an. Jedoch erklärte das Jugendamt für ihren Fall im Rahmen des Allgemeinen Sozialen Dienstes keine Zuständigkeit zu haben und solch eine Hilfe entsprechend nicht installieren zu können. Es folgte ein längerer Austausch zwischen den beteiligten Ämtern, ohne dass eine endgültige Klärung der Zuständigkeit erreicht wurde. Trotz mehrfacher Aufforderungen fühlte sich kein Jugendamt verantwortlich, da beide Kreise die Gewährung von Hilfen zur Erziehung, jeweils nicht bei ihrem Allgemeinen Sozialen Dienst sahen. Die Zuständigkeit für diesen Fall wurde zwischen den beiden Kreisen jeweils nicht anerkannt. Aus Sicht der Beschwerdestelle wirkte es, als sei die konkrete Notlage des Vaters und sein klar formulierter Unterstützungswunsch für die Behörden zweitrangig.

Im Verlauf des Verfahrens verschlechterte sich der psychische Zustand des Vaters deutlich; er fühlte sich vom System Jugendhilfe im Stich gelassen. Die Beschwerdestelle blieb in Kontakt, führte wiederholt Gespräche mit den Ämtern, jedoch ohne spürbare Ergebnisse.

Erst nachdem der Vater aus privaten Gründen in den Kreis der Eingliederungshilfe seines Sohnes umzog, übernahm das dortige Jugendamt die Verantwortung. Es fand ein weiterer Runder Tisch statt, an dem Hilfen für die Familie verbindlich vereinbart wurden. (1791/2024)

Fall 15
Der Preis einer Beschwerde

Im September 2025 erhielt eine 21-jährige junge Erwachsene von ihrer Bezugsbetreuerin die Rückmeldung, es sei „unmöglich“, wegen der von ihr geschilderten Problematik die Beschwerdestelle einzuschalten. Diese Äußerung erfolgte, nachdem die junge Frau die Beschwerdestelle kontaktiert hatte.

Diese lebte seit sieben Jahren in einer stationären Einrichtung der Jugendhilfe, zuletzt in einer Verselbständigungswohngruppe mit einer Mitbewohnerin. Aufgrund einer ausgeprägten Sehbehinderung war sie in besonderem Maße auf ihr Hörvermögen angewiesen. Tagsüber besuchte sie die Universität und wurde im Rahmen ihres Studiums durch eine Assistenz unterstützt. Seit mehreren Tagen kam es in der Wohnung zu einer für sie stark belastenden Geräuschentwicklung in Form eines dauerhaften Klopfens und Knackens. Das Gebäude war älteren Baujahrs; der Hausmeister vermutete einen technischen Defekt im Bereich der Heizungsanlage, konnte jedoch keine kurzfristige Abhilfe schaffen. Für die junge Erwachsene stellte die Geräuschbelastung eine erhebliche Beeinträchtigung dar: Sie berichtete von starker Irritation, Konzentrationsproblemen, eingeschränkter Arbeitsfähigkeit sowie massiven Schlafstörungen.

Die diensthabende Betreuerin teilte der jungen Frau mit, dass es aktuell keine Möglichkeit gebe, die Geräusche abzustellen, und forderte sie auf, sich mit der Situation abzufinden. Zu diesem Zeitpunkt hatte die Betroffene bereits mehrere Nächte kaum geschlafen. Sie wies darauf hin, dass es in der Einrichtung eine sogenannte Ausweichwohnung gebe, die üblicherweise für Besucher*innen vorgehalten werde und aktuell ungenutzt sei. In dieser Wohnung bestehe das Geräuschproblem nicht. Eine vorübergehende Unterbringung dort wurde durch die Betreuerin zunächst nicht als notwendig erachtet.

Die junge Erwachsene wandte sich daraufhin an die Beschwerdestelle. Diese versuchte, die Dringlichkeit der Situation gegenüber der Einrichtung zu verdeutlichen, und hinterließ auf dem Anrufbeantworter eine Nachricht mit der Bitte um zeitnahe Kontaktaufnahme, da sich die Betroffene weiterhin in einem stark belasteten Zustand befinde. Am Abend desselben Tages meldete sich die 21-Jährige erneut bei der Beschwerdestelle und berichtete, dass eine Betreuerin sie aufgesucht, vorübergehend in der Ausweichwohnung untergebracht und erklärt habe, dass die Tragweite der Belastung zuvor nicht in diesem Ausmaß erkannt worden sei.

Am darauffolgenden Tag teilte die junge Frau mit, dass sie am Abend gegen 22 Uhr eine Sprachnachricht ihrer Bezugsbetreuerin erhalten habe. In dieser sei ihr vorgeworfen worden, es sei „unmöglich“, wegen solcher – als „lächerlich“ bezeichneter – Probleme die Beschwerdestelle einzuschalten. Zudem sei geäußert worden, dass die Kolleg*innen sich nun mit der Beschwerdestelle „herumärgern“ müssten, was bei der Bezugsbetreuerin Wut ausgelöst habe.

Sachlich betrachtet war die akute Problematik der jungen Erwachsenen infolge der Intervention der Beschwerdestelle zunächst gelöst worden. Durch die erneute Kontaktaufnahme seitens der Einrichtung wurde ihr Anliegen wahrgenommen und eine kurzfristige Entlastung geschaffen. Gleichzeitig blieb bei der jungen Frau jedoch der Eindruck zurück, durch die Einschaltung der Beschwerdestelle erheblichen Unmut in der Einrichtung ausgelöst zu

haben. In einem weiteren Gespräch sei ihr sogar nahegelegt worden, sich gegebenenfalls eine andere Einrichtung zu suchen. Dieses Erleben führte zu einer nachhaltigen Verunsicherung.

Vor dem Hintergrund, dass seit mehreren Jahren bundesweit jungen Menschen ausdrücklich das Recht nach § 9a SGB VIII eingeräumt wird, sich bei Konflikten im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe an eine Ombudsstelle zu wenden, zeigt dieser Fall weiterhin bestehenden Aufklärungs- und Reflexionsbedarf auf Seiten der Fachkräfte. Die Inanspruchnahme der Beschwerdestelle ist rechtlich abgesichert und stellt keinen Akt mangelnder Kooperation dar.

Die Beschwerdestelle arbeitete den Vorfall mit den beteiligten Fachkräften auf. Unabhängig davon stellt sich die grundsätzliche Frage, welche weiteren Schritte erforderlich sind, um Haltungen innerhalb der Jugendhilfe so weiterzuentwickeln, dass junge Menschen ihre Wahrnehmungen, Bedürfnisse und Belastungen repressionsfrei äußern können. Die Unterstützung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen in ihrer Selbstwirksamkeit ist ein zentrales Anliegen der Beschwerdestelle. Dazu gehört auch, sie bei der Einordnung ihrer Anliegen zu begleiten, etwa durch die gemeinsame Klärung folgender Fragen: Ist mein Anliegen berechtigt? Bin ich möglicherweise überempfindlich? Habe ich mich angemessen verhalten? Welche Rechte habe ich, und wie kann ich meine Bedürfnisse sachlich und wirksam kommunizieren?

Die Möglichkeit, Unterstützung durch die Beschwerdestelle in Anspruch zu nehmen, ist ein legitimer und notwendiger Bestandteil eines funktionierenden Hilfeprozesses und darf nicht sanktionierend bewertet werden. (3395/2025)

06
Statistik

Im Berichtszeitraum wandten sich insgesamt 984 Petent*innen an die Beschwerdestelle, davon 465 im Jahr 2024 und 519 im Jahr 2025. Dabei sind die allgemeinen Beratungen und Gespräche am Rande von Veranstaltungen und Sprechtagen nicht berücksichtigt. Ebenfalls nicht berücksichtigt sind alle Eingaben, die dem Tätigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten zuzuordnen waren, sich aber unmittelbar aus der Arbeit der Beschwerdestelle ergeben haben. Dazu zählen zum Beispiel Eingaben zum Bürgergeld, der Hilfe zum Lebensunterhalt, dem Unterhaltsvorschuss, zum Schulrecht oder auch zum BAföG.

Im vorherigen Berichtszeitraum lagen die Eingabezahlen bei 323 Fällen im Jahr 2022 und 438 Fällen im Jahr 2023. Insgesamt sind die Zahlen im jetzigen Berichtszeitraum damit im Vergleich zu den beiden Vorjahren deutlich angestiegen. Gründe hierfür könnten die verbesserte Bekanntheit der Beschwerdestelle durch Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit, aber auch das zunehmendes Bedürfnis der Menschen sein, sich Beratung und Unterstützung durch die Beschwerdestelle einzuholen. Während die Zahlen in den Bereichen Kita sinkend waren, ist die Zunahme der Eingaben dem Bereich der Eingliederungshilfe, dem Bereich der Hilfen zur Erziehung und Eingaben zu sonstigen Fragen innerhalb des SGB VIII zuzuordnen.

Um Hilfen zur Erziehung ging es im Berichtszeitraum in 511 Fällen, davon betrafen 341 Fälle stationäre Maßnahmen. In 170 Fällen ging es um ambulante Maßnahmen, die oft auch im Vorfeld einer drohenden stationären Maßnahme oder Inobhutnahme erfolgten. Die übrigen Eingaben (473) betrafen zum Beispiel die Themen Kita/Krippe (Sozialstaffel, Beiträge, Rechtsanspruch), Eingliederungshilfe (dabei häufig Probleme bei der Schulbegleitung) oder auch Vereinbarungen zum Umgangsrecht oder den Wunsch nach Unterstützung der Kommunikation mit den jeweiligen Jugendämtern.

Ganz überwiegend erfolgte eine erste Kontaktaufnahme per Telefon (in 668 Fällen). Per E-Mail nahmen 231 und auf dem Briefwege 14 Petent*innen den ersten Kontakt auf. In 14 Fällen kam es zuerst zu einem persönlichen Kontakt, zum Beispiel bei einem Sprechtag der Beschwerdestelle in einer Wohngruppe. Ab 2021 erfasst die Beschwerdestelle darüber hinaus auch, in wie vielen Fällen der Kontakt über die Messengerdienste hergestellt wurde. Im Berichtszeitraum waren dies 57 Fälle.

In 122 Fällen haben die Kinder oder Jugendlichen selbst direkt Kontakt zur Beschwerdestelle aufgenommen. Von diesen Kindern und Jugendlichen waren 85 von stationären Maßnahmen betroffen. Das jüngste Kind, das sich direkt an die Beschwerdestelle gewandt hat, war 8 Jahre alt.

Die betroffenen Kinder und Jugendlichen waren überwiegend im Alter zwischen sechs und 13 Jahren (257 Eingaben), gefolgt von der Altersgruppe der 14- bis 17-jährigen (184 Eingaben). Jünger als drei Jahre waren insgesamt 60 der betroffenen Kinder, zwischen drei und fünf Jahre alt waren 96. In 61 Fällen waren die Betroffenen 18 bis 27 Jahre alt. In den übrigen Fällen gab es keine Altersangabe oder es handelte sich um mehrere Kinder.

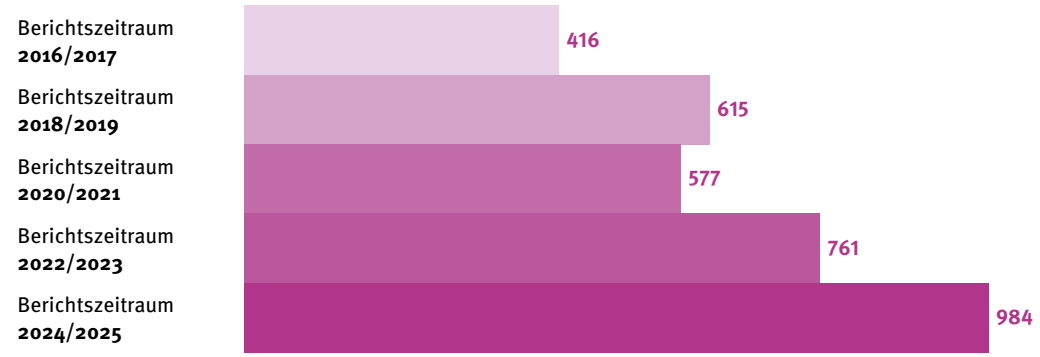
Die Eingaben betrafen fast gleich viele männliche Kinder und Jugendliche (330 Eingaben) wie weibliche (335 Eingaben). Bei den übrigen Fällen gab es entweder keine Angabe der Zuordnung zum Geschlecht oder die Eingaben betrafen gleichzeitig mehrere Kinder.

In 605 Fällen bestanden Konflikte mit den zuständigen Jugendämtern, die sich in 44 Fällen außerhalb von Schleswig-Holstein befanden. Die Gesamtzahl der Konflikte, die nur Einrichtungen betrafen, betrug 114. In 243 Fällen ging es lediglich um eine Beratung, es lag also (noch) kein Konflikt vor.

In 2024 gab es im Kontext von sieben Beschwerden, die sieben unterschiedliche Einrichtungen betrafen, Kontakt zur Einrichtungsaufsicht. Im Jahr 2025 waren es drei Beschwerden, die drei verschiedene Einrichtungen betrafen. Insgesamt bestand damit im Berichtszeitraum ein Kontakt zur Einrichtungsaufsicht in 10 Fällen. Inhalte dieser Beschwerden waren zum Beispiel übergriffiges Verhalten von Erzieher*innen sowie unzureichende Gesundheitssorge.[29]

29 Vgl. Themen und Tätigkeiten im Berichtszeitraum, S. 23.

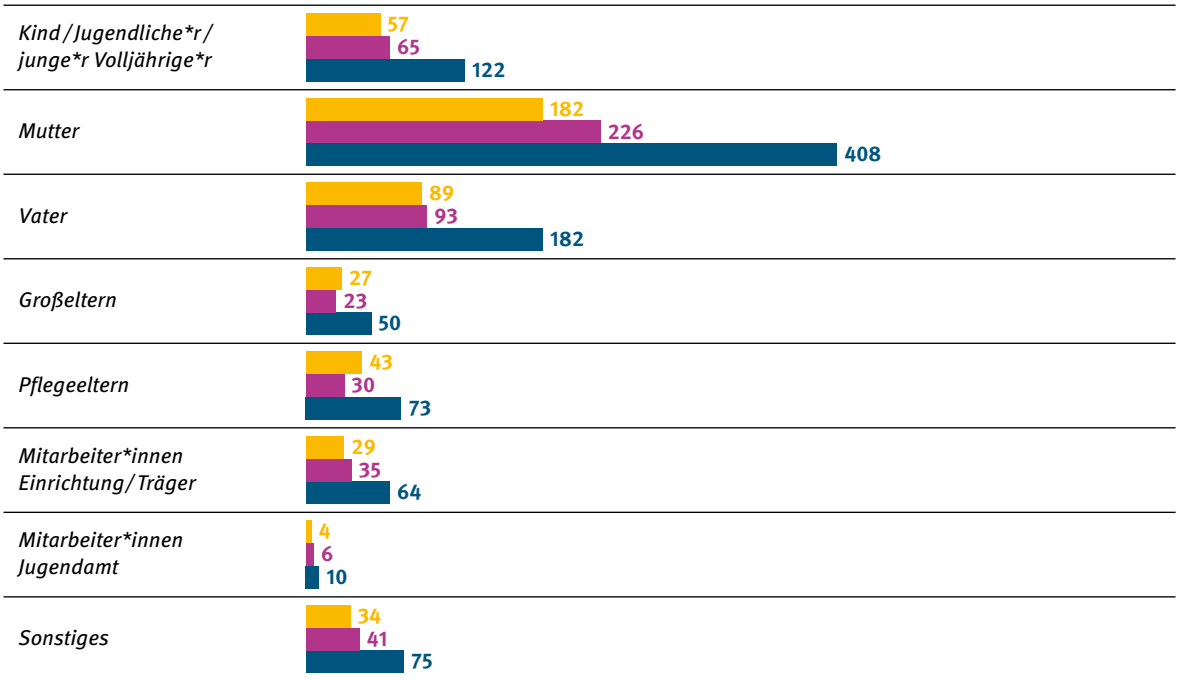
Summe aller Petent*innen
insgesamt: 3.353



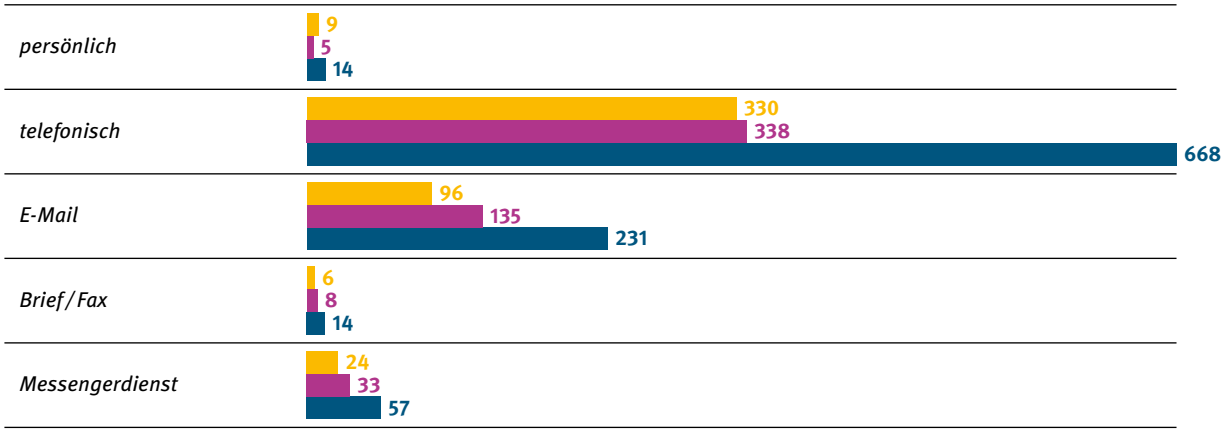
Legende für nachfolgende Grafiken

2024 | 2025 | gesamt

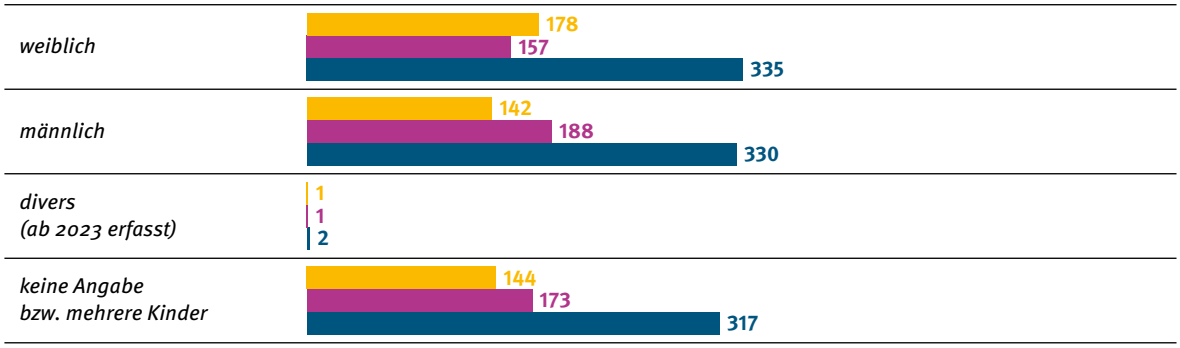
1. Personengruppen Petent*in



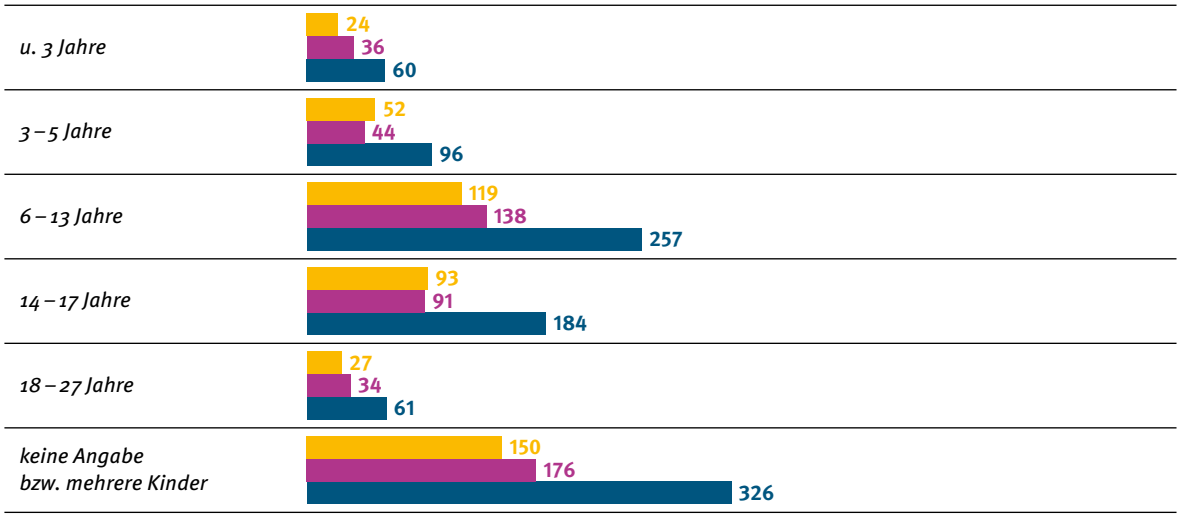
2. Art der Kontaktaufnahme



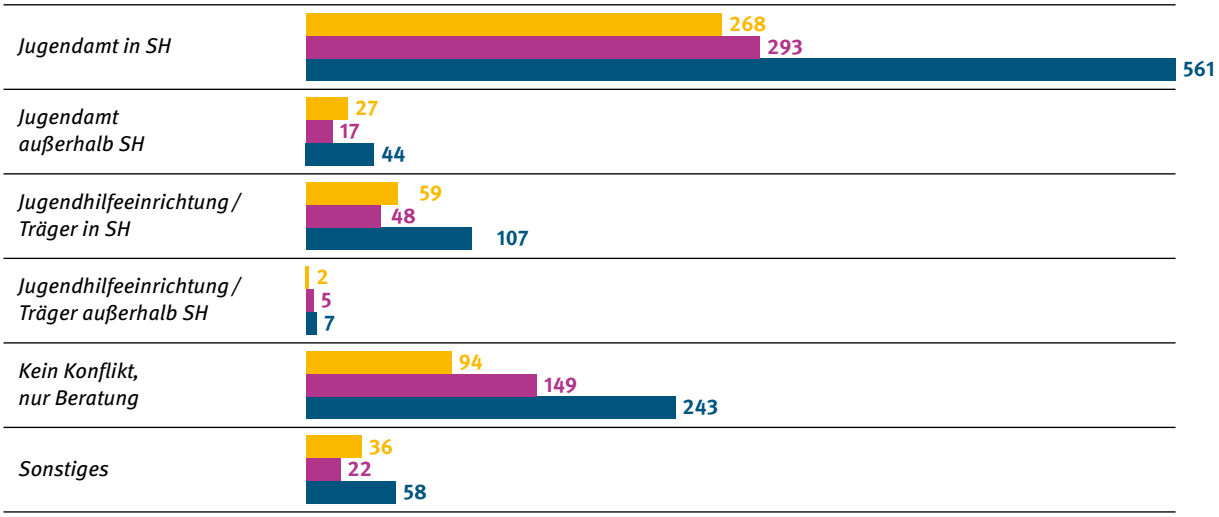
3. Geschlecht des betroffenen Kindes



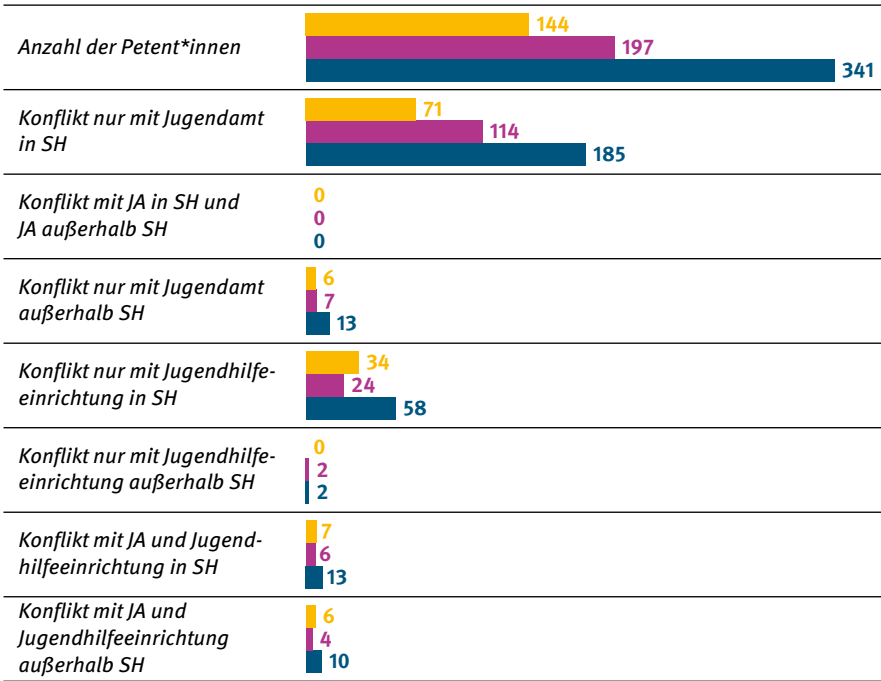
4. Alter des betroffenen Kindes



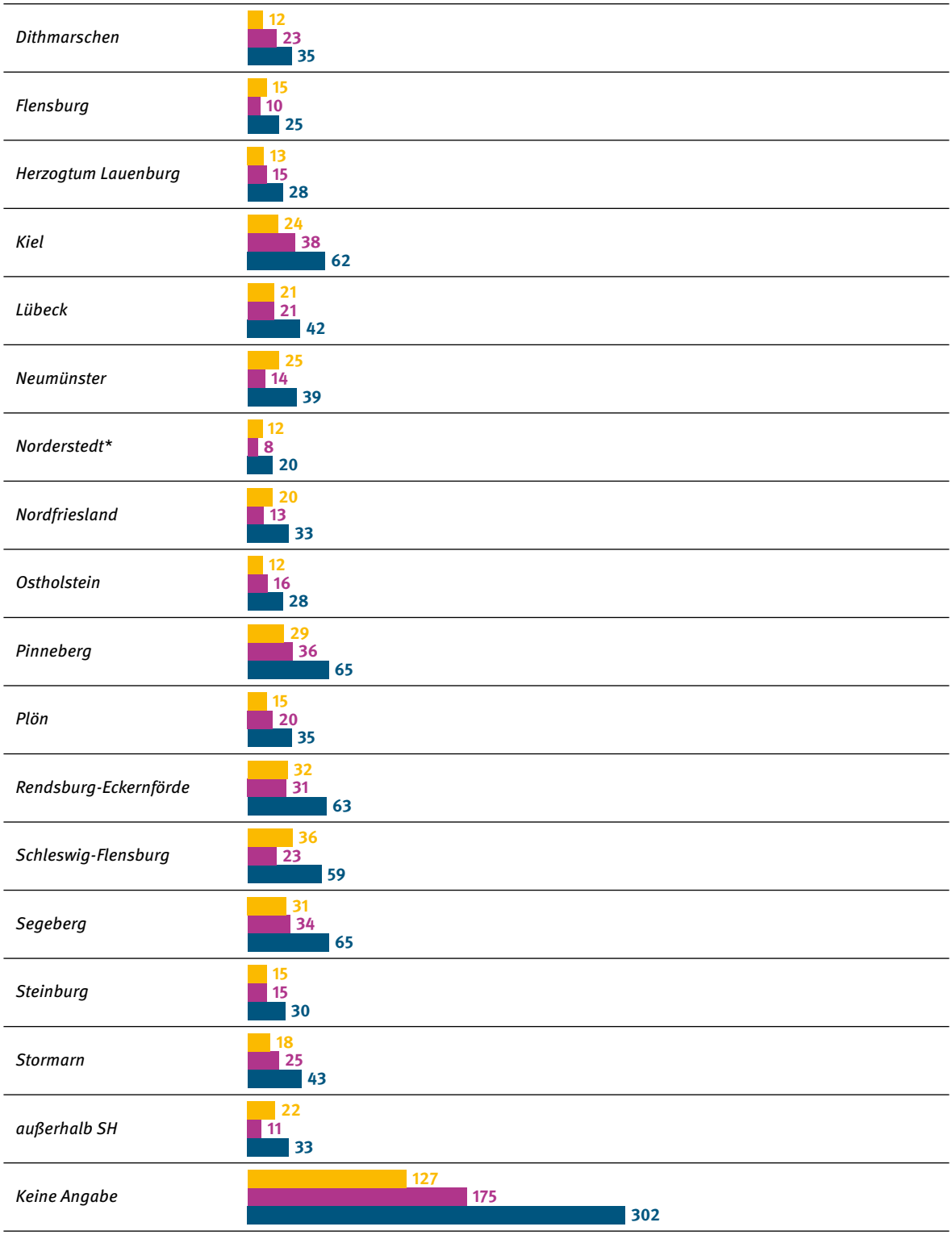
5a. Mit wem besteht ein Konflikt? (Mehrfachnennungen möglich)



5b. Detailauswertung stationärer Hilfe zur Erziehung hinsichtlich Konflikt (Mehrfachnennungen möglich)

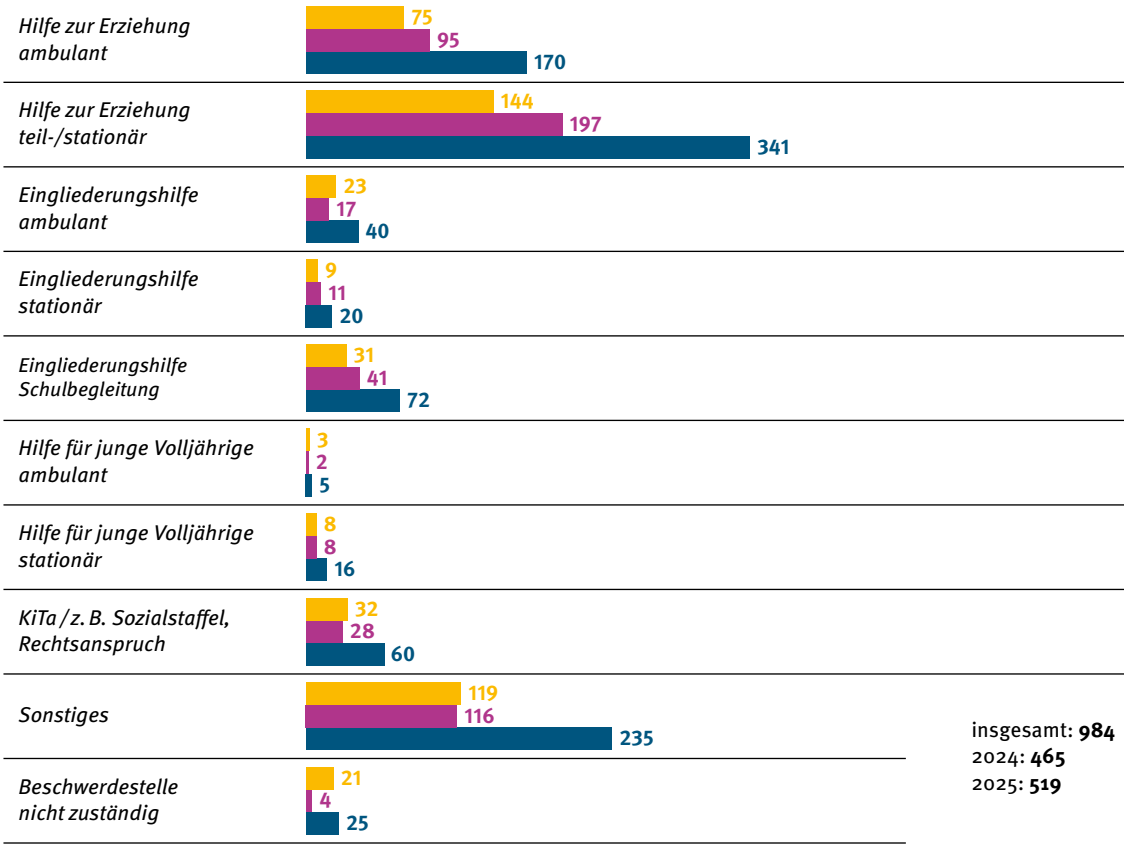


6. Betroffener Kreis/kreisfreie Stadt (Mehrfachnennungen möglich)



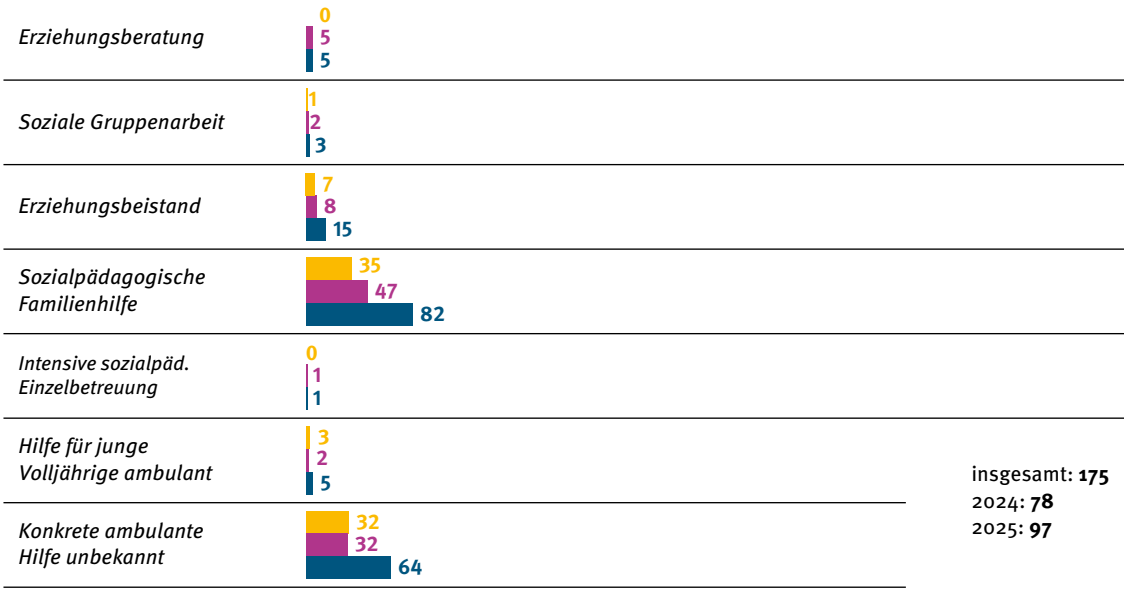
* Norderstedt gehört zum Kreis Segeberg, hat aber ein eigenes Jugendamt.

7. Thema der Beratung



insgesamt: **984**
2024: **465**
2025: **519**

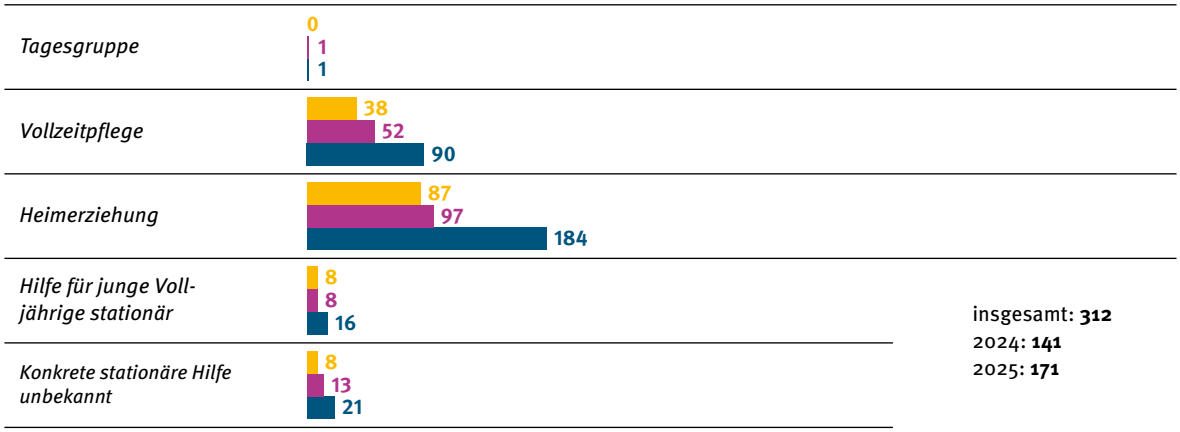
8a. Ambulante Hilfen zur Erziehung*



insgesamt: **175**
2024: **78**
2025: **97**

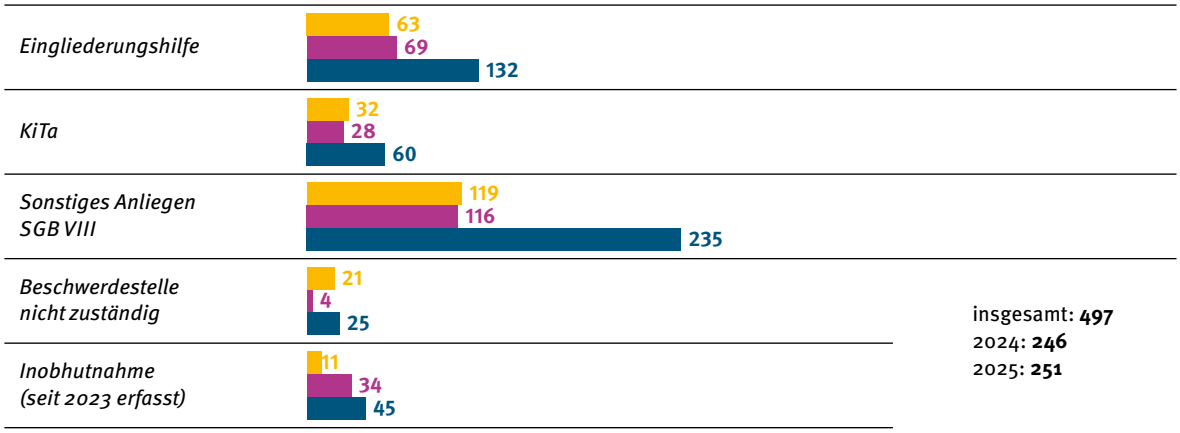
* Einschließlich Beratungen zum Thema „Hilfe für junge Volljährige ambulant“.

8b. Hilfe zur Erziehung, stationär, teilstationär oder in Pflegefamilie*

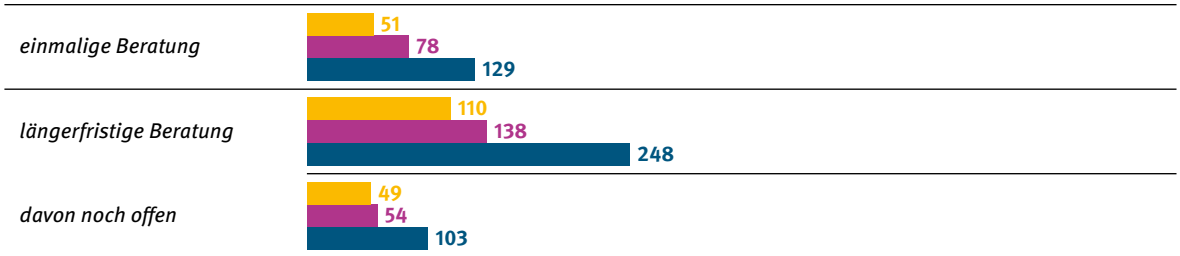


* Einschließlich Beratungen zum Thema „Hilfe für junge Volljährige stationär".

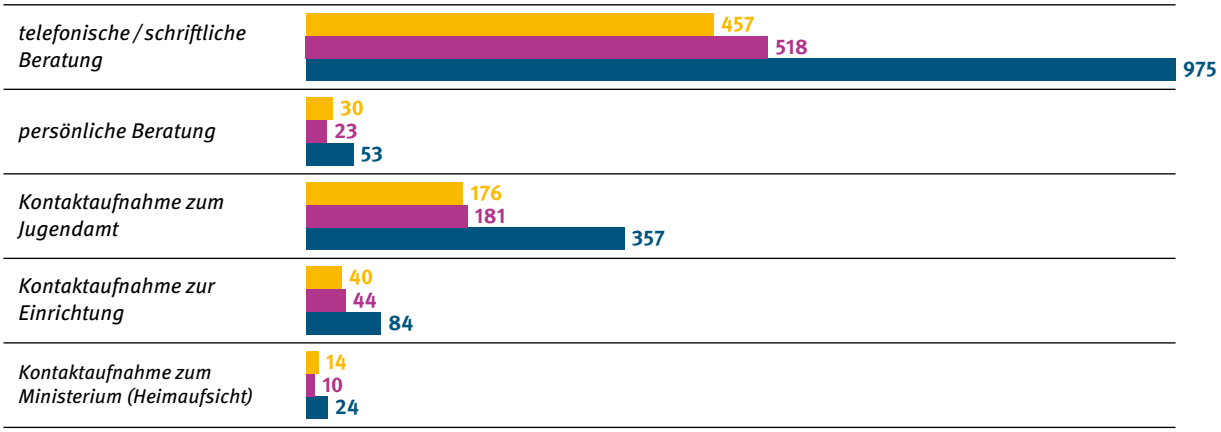
8c. Sonstige Beratungsthemen



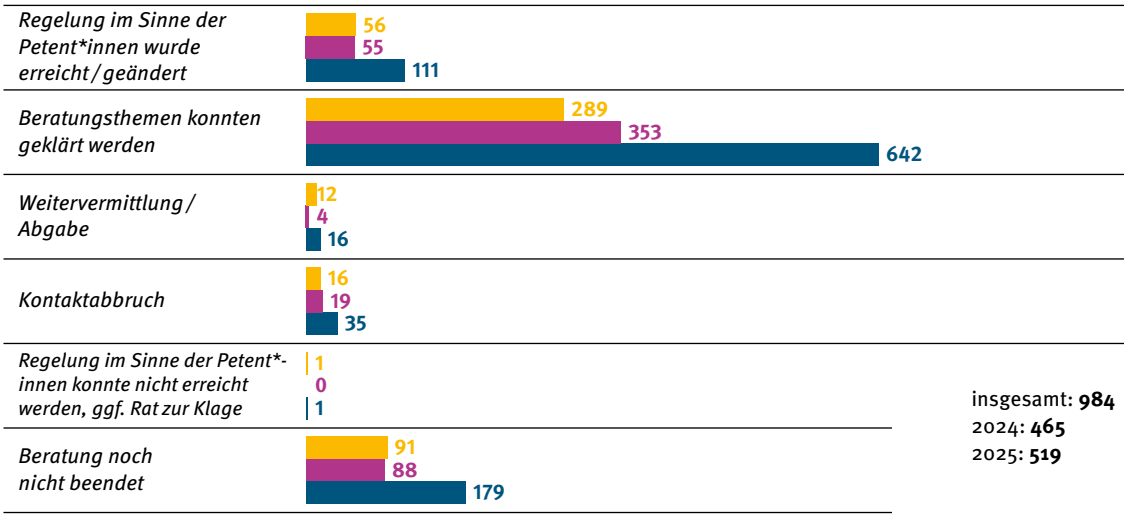
9. Dauer der Beratung bei stationären Hilfen zur Erziehung



10. Art der Hilfestellung durch die Beschwerdestelle (Mehrfachnennungen möglich)



11. Abschluss



07
Abkürzungsverzeichnis

A	
Abs.	Absatz
Az.	Aktenzeichen
B	
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBl.	Bundesgesetzblatt
bke	Bundeskonferenz für Erziehungsberatung
BT	Bundestag
BüPolBG	Bürger- und Polizeibeauftragtengesetz
bzw.	beziehungsweise
E	
EG	Europäische Gemeinschaft
EU	Europäische Union
F	
f.	folgende
G	
GG	Grundgesetz
ggf.	gegebenenfalls
H	
Hs.	Halbsatz
I	
i. V. m.	in Verbindung mit
J	
JA	Jugendamt
K	
Kita	Kindertagesstätte
L	
LG	Landgericht
N	
Nr.	Nummer
NDR	Norddeutscher Rundfunk
O	
o. ä.	oder ähnliche
R	
Rn.	Randnummer
S	
S.	Seite
SchulG	Schleswig-Holsteinisches Schulgesetz
SGB II	Sozialgesetzbuch Zweites Buch – Grundsicherung für Arbeitsuchende –
SGB VIII	Sozialgesetzbuch Achtes Buch – Kinder- und Jugendhilfe –
SGB IX	Sozialgesetzbuch Neuntes Buch – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen –
SPFH	Sozialpädagogische Familienhilfe
U	
u. a.	unter anderem
UN	United Nations/ Vereinte Nationen
V	
vgl.	vergleiche
VO	Verordnung
Z	
z. B.	zum Beispiel

Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten
des Landes Schleswig-Holstein

Karolinenweg 1
24105 Kiel
Telefon: (0431) 988-1240
www.buergerbeauftragte-sh.de

Die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten
des Landes Schleswig-Holstein

Karolinenweg 1
24105 Kiel
Telefon: (0431) 988-1240
www.buergerbeauftragte-sh.de