



BeBeE

Bremer Beratungsbüro
für Erziehungshilfen

Jahresbericht 2020

Ombudtschaftliche Beratung
und Unterstützung
in der Jugendhilfe

Liebe Leserin, lieber Leser,

das Jahr 2020 war für alle ein besonders herausforderndes Jahr mit vielen Veränderungen im Arbeitsalltag. Viele Veranstaltungen und Angebote fanden nicht wie gewohnt statt. Auch unsere Fortbildungsveranstaltungen für Fachkräfte konnten in diesem Jahr leider nicht wie geplant angeboten werden. Dass mittlerweile jedoch auch viele Fachkräfte aus der Kinder- und Jugendhilfe einen Beratungsbedarf haben, zeigen die in diesem Bereich gestiegenen Anfragezahlen. Vor allem das Thema der „Kostenheranziehung junger Menschen in stationären Einrichtungen“ war in diesem Jahr nachgefragt.

Wir waren froh, dass wir das Beratungsangebot trotz der vielen Einschränkungen durchgängig aufrecht erhalten konnten, viele Beratungsgespräche mussten allerdings am Telefon geführt werden und persönliche Begleitungen zu Terminen im Jugendamt waren nicht immer möglich.

An den trotzdem erneut gestiegenen Beratungsanfragen zeigt sich, dass weiterhin ein hoher Bedarf an Beratung vorhanden ist. Die steigenden Anfragen ließen uns in diesem Jahr zeitweise an unsere Grenzen kommen. Erfreulicherweise ist der Anteil an Beratungen gestiegen, in denen nicht der Konflikt mit dem öffentlichen Träger im Vordergrund stand. Viele der Eltern und jungen Menschen haben sich informieren wollen, um sich anschließend

selbständig und kompetent in einem Hilfeplanprozess beteiligen zu können. Trotz dieser Entwicklung darf man jedoch nicht den Teil der Anfragenden aus den Augen verlieren, der sich im Kontakt mit den Fachkräften unsicher und belastet fühlte. In der Regel waren diese Eltern und jungen Menschen unsicher, ob sie überhaupt eine Veränderung im Kontakt mit den Fachkräften ansprechen möchten, da sie - nicht immer zu Unrecht - in der Folge sehr belastende Konsequenzen befürchteten.

Daher ist es aus ombudtschaftlicher Sicht zu begrüßen, dass im aktuellen Referentenentwurf für ein Gesetz zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen eine eigene Norm geschaffen wurde (§9a SGB VIII -E), die Ombudschaft als neues Handlungsfeld der Jugendhilfe einführt und gesetzlich stützen soll.

So sehen wir positiv dem Jahr 2021 entgegen, in dem ombudtschaftliche Beratung in der Kinder- und Jugendhilfe hoffentlich weiter an Bedeutung gewinnt.

Die erneut gestiegenen Beratungsanfragen zeigen, dass es weiterhin Bedarf gibt.





Selbstverständnis von Ombudschaft in der Arbeit der Kinder- und Jugendhilfe

Das Verhältnis zwischen öffentlichem Kinder- und Jugendhilfeträger und den Leistungsberechtigten in der Kinder- und Jugendhilfe ist nicht im Gleichgewicht. Deshalb sehen die Beratungs- und Ombudstellen der Erziehungshilfe in Deutschland ihren Auftrag darin, diese Asymmetrie aufzuheben und durch ihre Arbeit eine möglichst gleichwertige Stellung beider Parteien zu erreichen. Nur so kann letztendlich eine gerechte und zielführende Einigung erzielt werden.

Professionelle MitarbeiterInnen aus der Kinder- und Jugendhilfe verfügen über fachliches Wissen und erreichen durch die tägliche Arbeit mit den Thematiken Selbstsicherheit. Dadurch haben sie einen Wissensvorsprung gegenüber den Hilfesuchenden. Bei den Hilfesuchenden fehlt dieses Wissen, sie sind Laien auf dem Gebiet. Hinzu kommt, dass sie sich in einer für sie meist emotional belastenden Situation befinden, die häufig noch durch Versagensängste begleitet wird. Ombudschaftliche Ansätze möchten durch die Beratung erreichen, dass die Leistungsberechtigten kompetent in ihren eigenen Angelegenheiten werden, wie es dem für die Jugendhilfe konstitutiven Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe entspricht. Die Arbeit folgt dabei dem kommunikativen Aushandeln von Lösungen bei Schwierigkeiten und Konflikten. Der Rechtsweg wird als letzter Ausweg gesehen. Das Ziel einer ombudschaftlichen Beratung kann also dahingehend formuliert werden, dass

der unterlegenen Partei - in diesem Fall den Anfragenden - eine Möglichkeit gegeben wird, eine gleichwertige Stellung zwischen den Beteiligten einzunehmen. Der strukturelle Ausgleich ist zwar normativ durch die Regelungen im Sozialgesetzbuch VIII gegeben, wird aber in der Praxis häufig nicht umgesetzt.

„Es geht darum, ihnen ihren Fall transparent zu machen, ihnen Kenntnisse über das, was ihnen zusteht - oder auch nicht zusteht - zu vermitteln, sie zu ermutigen, ihre Rechte in Anspruch zu nehmen, ihnen in ihrer konkreten Auseinandersetzung beizustehen und sie u.U. zu vertreten...“ (aus: 10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe, Hrsg. Berliner Rechtshilfefond e.V., 2012, S.3)

Es geht darum, sie zu ermutigen, ihre Rechte in Anspruch zu nehmen.

Ombudschaft denkt aber noch weiter. Sie ist der Überzeugung, dass nicht nur die Leistungsempfänger*innen in ihrer Kompetenz und Durchsetzungsfähigkeit gestärkt und bemächtigt werden sollen. Sie zielt auch darauf ab, dass die Verhandlungskultur innerhalb der Jugendhilfe neu gefasst wird. Dazu schreibt z.B. Thiersch: „Ombudschaft bedeutet schließlich auch, dass Politik und Öffentlichkeit durch Berichte und u.U. die Skandalisierung von Geschichten für die Probleme der Adressat*innen und der Jugendhilfe sensibilisiert werden.“ (aus: 10 Jahre Ombudschaft in der Berliner Jugendhilfe, Hrsg. Berliner Rechtshilfefond e.V., 2012,S.3)



Unsere Leitlinien

Die Beratung im BeBeE orientiert sich am Selbstverständnis der deutschlandweit tätigen und im Bundesnetzwerk Ombudschaft für Kinder- und Jugendhilfe zusammenge-

schlossen Ombudstellen. Aus diesem Selbstverständnis heraus, wurden die für das BeBeE geltenden Leitlinien erarbeitet.

- Unabhängige Beratung auf der Basis der Eigenverantwortung der Anfragenden.
- Ziel ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu bieten. Es soll erreicht werden, dass Anfragende in Hilfeplanprozessen ihr Recht auf Partizipation eigenständig verwirklichen können.
- Die Beratung erfolgt individuell und auf die einzelne Anfrage bezogen.
- Eine Wertschätzung gegenüber allen Beteiligten ist wichtig.
- Die Beratung erfolgt mit Respekt vor den Wertvorstellungen unseres Gegenübers.
- Wichtig in der Beratung ist Transparenz, damit die Anfragenden selbst Entscheidungsträger bleiben.
- Die Arbeit des BeBeE wird an ombudtschaftlichen Prinzipien ausgerichtet, deren Ziel ein struktureller Machtausgleich ist und somit die Schaffung einer gleichwertigen Stellung zwischen den Beteiligten erreichen soll.

Beratung in Zahlen

Seit Beginn der ombudtschaftlichen Beratung des BeBeE im März 2014 sind bis Ende des Jahres 2020 insgesamt 710 Beratungsanfragen bearbeitet worden. Die Zahl derjenigen, die Beratung durch das BeBeE wünschen, ist dabei stetig angestiegen, so dass im Herbst 2020 für zwei Wochen keine neuen Anfragen aufgenommen werden konnten. Im Jahr 2020 lag die Zahl der Beratungsanfragen bei 164 neuen Anfragen.



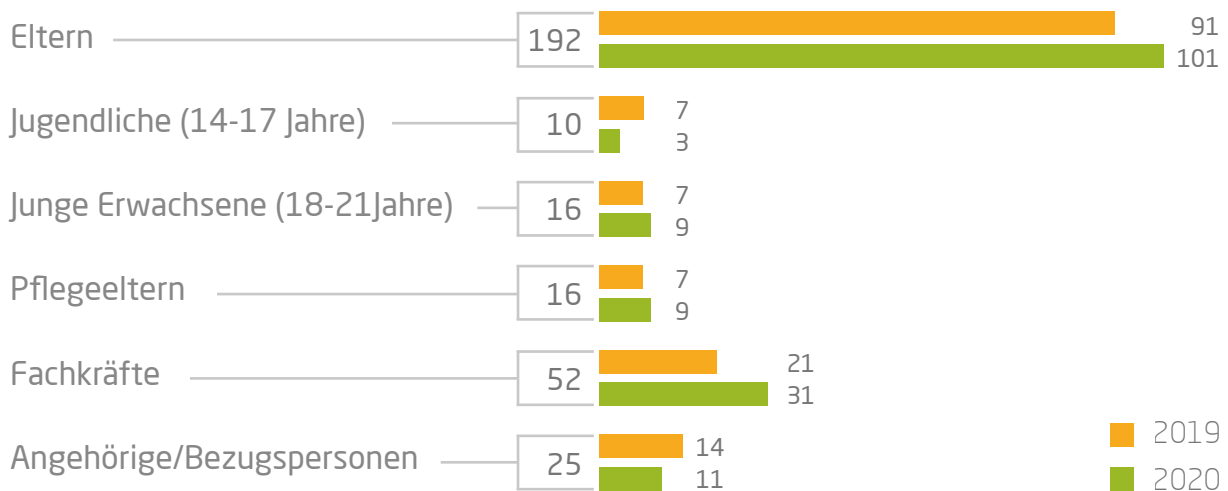


Wer nimmt das Beratungsangebot in Anspruch?

Das Beratungsangebot richtet sich an (sorgeberechtigte) Eltern, an Pflegeeltern und an Jugendliche und junge Erwachsene. Im letzten Jahr haben auch Fachkräfte die Beratung vermehrt in Anspruch genommen. Seit Beginn der Beratungstätigkeit im März 2014 sind jedoch Eltern

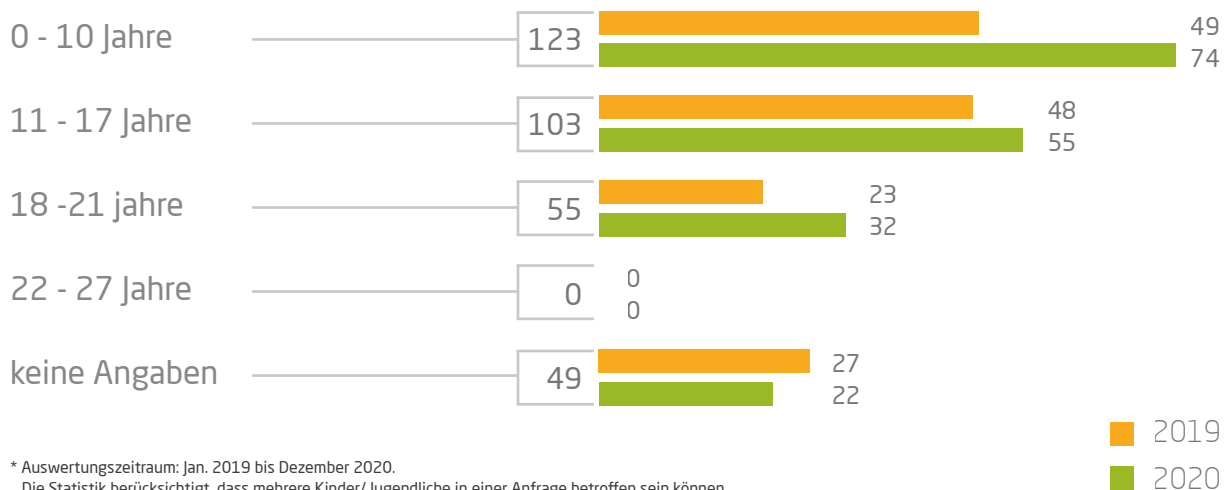
gleichbleibend die größte Gruppe, die das Angebot angefragt haben. Im Jahr 2020 waren 62% der Anfragenden Eltern/ Elternteile. Diese Eltern hatten überwiegend Kinder im Alter von 0 bis 10 Jahren (45%). 20 % der Anfragenden waren 18 bis 21 Jahre alt.

Wer bekommt Beratung?*



*Auswertungszeitraum Jan. 2019 bis Dezember 2020.
Die Statistik berücksichtigt, dass mehrere Personen in einer Anfrage beraten werden können.

Alter der betroffenen Kinder/jungen Erwachsenen*



* Auswertungszeitraum: Jan. 2019 bis Dezember 2020.
Die Statistik berücksichtigt, dass mehrere Kinder/ Jugendliche in einer Anfrage betroffen sein können.



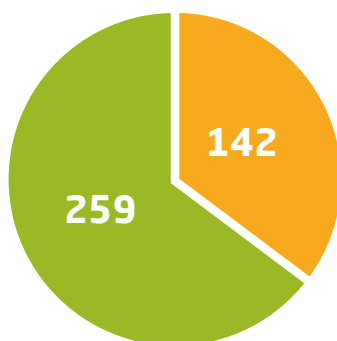
„Ich wünsche mir eine schnelle Klärung“ - Wie lange dauert eigentlich eine Beratung im BeBe€?

Viele Anfragende wünschen sich eine schnelle Klärung. Eine Klärung braucht in den meisten Anfragen aber Zeit, gerade wenn die Beratung in einer Konfliktsituation mit dem Jugendamt oder einem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe erfolgt. Daher ist der Zeitraum eines Beratungsverlaufs individuell sehr unterschiedlich. Die Beratung beginnt in der Regel mit einer telefonischen Kontaktaufnahme durch die Anfragenden. Anfragen, in denen es ausschließlich um eine Abfrage von Informationen geht, sind meist bereits nach dem ersten telefonischen Kontakt abgeschlossen. Es geht dabei vor allem um Fragen zu rechtlichen Grundlagen, zu Zuständigkeiten oder allgemeinem Arbeitsabläufen in der Arbeit der Kinder- und Jugendhilfe. Im Jahr 2020 wollten sich in 34% der Fälle die Eltern und/ oder die jungen Menschen informieren,

fühlten sich aber in der Lage den weiteren Prozess ohne Unterstützung zu bewältigen.

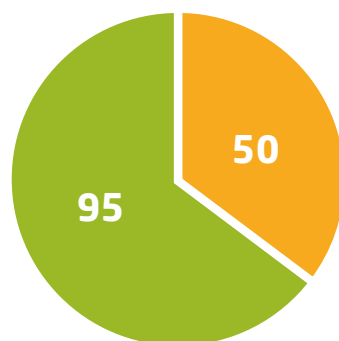
In 66% aller Anfragen wurde über einen längeren Zeitraum hinweg beraten. Die Anfragenden wünschten sich eine Begleitung in der aktuellen Situation. Die Begleitung und Unterstützung umfasste die persönliche und telefonische Beratung, aber auch Begleitung zu Gesprächen im Jugendamt oder zu einem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe. Unterstützung erfolgte bei 40% der Anfragen auch in Form von Formulierungshilfen im Schriftverkehr mit dem öffentlichen Träger. Da die Familien oder jungen Menschen in der Regel langfristig Unterstützung durch das Jugendamt erhielten, erstreckte sich der Zeitraum der Beratung oft auf mehrere Monate.

Beratungsdauer



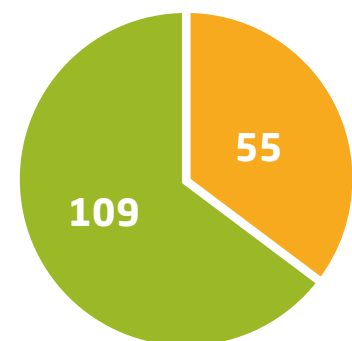
2014-2018

*x = 401 Beratungsanfragen
64,6 % Mehrfachberatungen*



2019

*x = 145 Beratungsanfragen
65,5 % Mehrfachberatungen*



2020

*x = 164 Beratungsanfragen
66,5 % Mehrfachberatungen*

Die Grafik zeigt die Gewichtung der einmaligen und der längerfristigen Beratungen im BeBe€. Eine längerfristige Beratung besteht, wenn es zu mehreren telefonischen und/ oder persönlichen Gesprächen kommt oder weitere Unterstützung in Anspruch genommen wird.

- Einmalige Beratung (telefonische/persönlich)
- Beratung, ab zwei Beratungskontakten

* Auswertungszeitraum: März 2014 bis Dezember 2020.



Standards für eine gelingende Beratungsarbeit

1. In der Regel erfolgen die Anfragen telefonisch. Zunächst ist die Zuständigkeit des BeBeE zu klären. Ist eine Zuständigkeit gegeben, wird ein persönlicher Gesprächstermin vereinbart. Gegebenenfalls ist auch eine weitere telefonische Beratung möglich. Angestrebt wird, dass innerhalb einer Woche ein persönlicher Beratungstermin angeboten werden kann.
2. Im ersten persönlichen Kontakt verschafft sich das Beraterteam einen Überblick über den bisherigen Hilfeverlauf. In dieser Phase werden, wenn notwendig, Unterlagen und Dokumente der Anfragenden gesichtet und eine zeitliche Struktur des Fallverlaufs erstellt.
3. Während des Beratungsprozesses wird gezielt überprüft, ob und welche weiteren Fachkräfte einbezogen sind. Diese werden im Fall der Zustimmung der Anfragenden eingebunden, so dass möglichst unterschiedliche Perspektiven in die Beratung einfließen. Ebenso wird überlegt, wie ein gemeinsames Vorgehen aussehen kann, um Überschneidungen in der Beratung zu vermeiden.
4. Im weiteren Beratungsverlauf werden gemeinsam geplante Schritte begleitet und bei Bedarf angepasst. Dabei ist jede Beratung sehr individuell gestaltet. Möglich sind hier z.B. einfache Beratungen, die Begleitungen zu Gesprächen, der telefonische Austausch mit anderen beteiligten Fachkräften, das Sichten von Unterlagen oder die Unterstützung bei der Formulierung von schriftlichen Eingaben usw.

Beratung oder Konflikt

Das BeBeE berät und unterstützt die Anfragenden einerseits im Rahmen der Leistungsgewährung (öffentlicher Träger) und andererseits im Rahmen der Leistungserbringung (freie Träger der Kinder- und Jugendhilfe). Der Anteil der informellen Beratung hat sich dem Anteil der Beratungen, in denen es einen Konflikt mit dem Jugendamt gibt, angenähert. Trotzdem berichteten weiterhin 47 % der

Anfragenden von Problemen und Konflikten in Bezug auf den öffentlichen Träger und fragten hierzu Unterstützung an. In nur 4% der Anfragen gab es vorrangig Probleme oder Konflikte in der Leistungserbringung (freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe, der die Hilfe in der Familie durchführte). Dies betraf sowohl den ambulanten als auch den stationären Kinder- und Jugendhilfebereich.



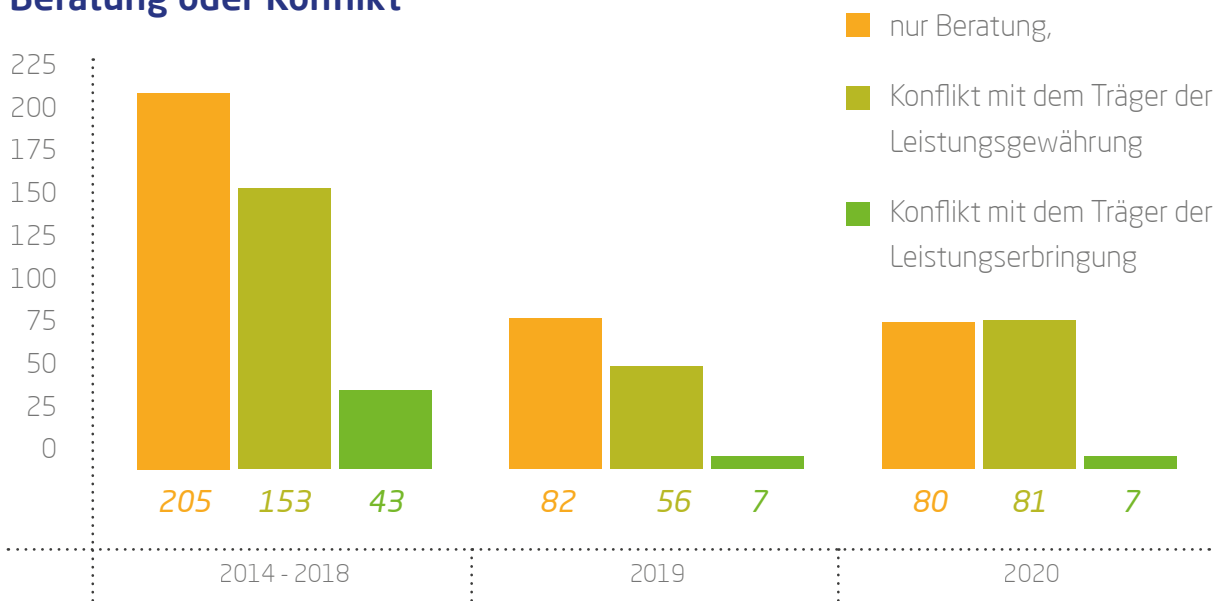
Als Konfliktthemen in Bezug auf den öffentlichen als auch auf die freien Träger wurden folgende Themen regelmäßig angesprochen:

- fehlende Transparenz im Hilfeplanprozess ggü. Eltern, jungen Menschen und anderen Beteiligten
- eine geringe oder gar fehlende Beteiligung der Anfragenden auf Augenhöhe
- wenig Zeit in der Arbeit mit den Anfragenden
- hohe Fluktuation im Case Management/ Jugendamt.

48 % *der Anfragenden benötigten im vergangenen Jahr keine Unterstützung im Konfliktfall, sondern wünschten eine Beratung zu....*

- rechtlichen Grundlagen.
- Beschwerdemöglichkeiten beim öffentlichen oder freien Träger
- Verfahrensabläufe, Informationen zum Verwaltungsverfahren
- Informationen zur Kostenheranziehung junger Menschen in der stationären Jugendhilfe

Beratung oder Konflikt



* Auswertungszeitraum: März 2014 bis Dezember 2020. Es kann sowohl ein Konflikt mit dem öffentl. als auch dem freien Träger bestehen.



Was kann das BeBeE eigentlich für mich tun?

In der Regel nehmen die Anfragenden zunächst telefonischen Kontakt auf. In diesem ersten Kontakt wird die Zuständigkeit des BeBeE überprüft und erste Inhalte werden erfasst. Reicht eine telefonische Beratung nicht aus, wird ein persönlicher Termin vereinbart. Im letzten Jahr kamen die Anfragenden aus 109 der Fälle zu einem oder mehreren persönlichen Gesprächen in die Beratungsstelle.

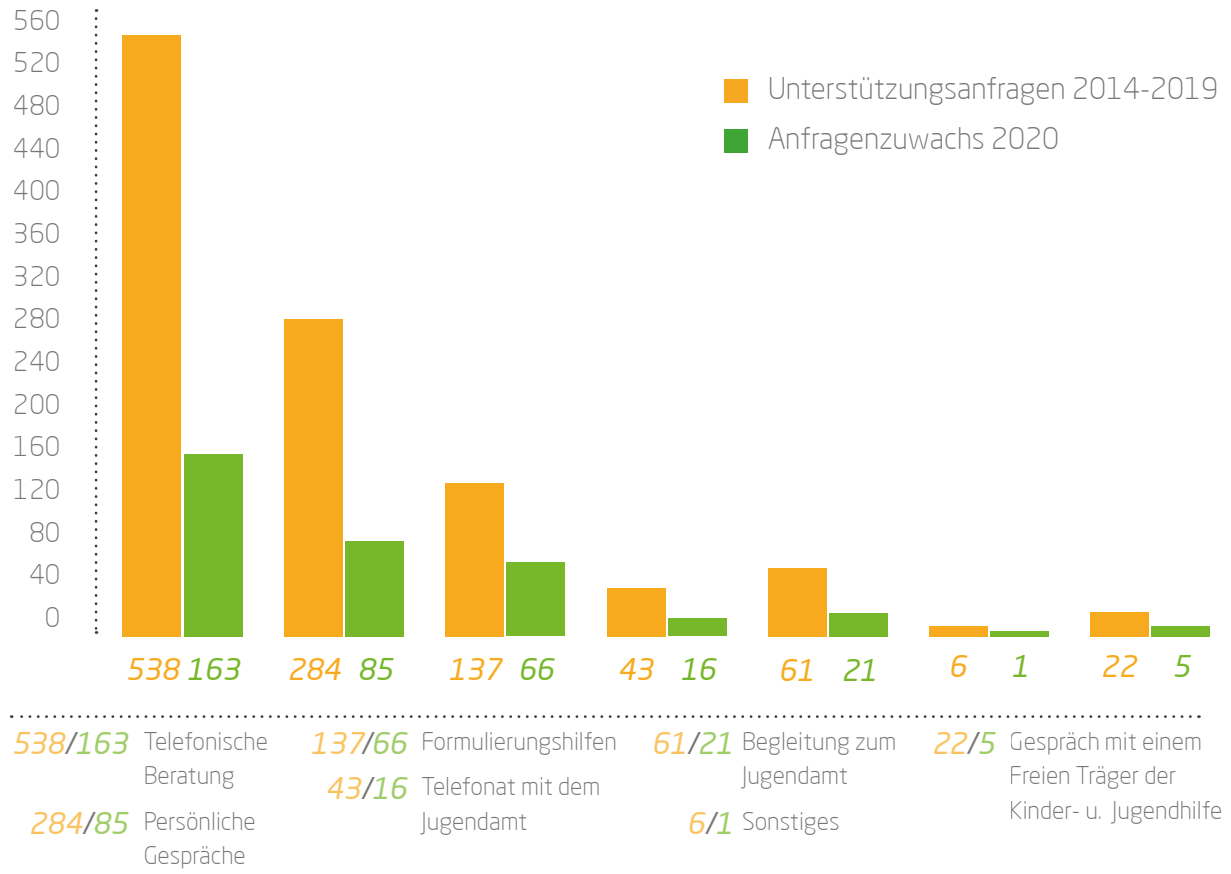
Die Gespräche wurden genutzt, um Sachverhalte und Unterstützungsbedarfe zu klären und Unterlagen (zum Beispiel Hilfepläne, Entwicklungsberichte oder Gerichtsbeschlüsse) zu sichten. Am Ende des Gesprächs gab es gemeinsame Absprachen dazu, in welcher Form und in welchem Umfang Unterstützung und Begleitung notwendig erschien. Nicht alle Unterstützungsangebote die angeboten werden, wurden in jedem Beratungsverlauf angenommen.

- Gemeinsam konnten Hilfepläne, Berichte, Beschlüsse oder Gutachten gelesen werden. Dies diente dem besseren Verständnis der einzelnen Unterlagen, aber auch der Gesamtbezug zum Hilfeplanprozess konnte dadurch deutlich gemacht werden.
- Vorbereitung von geplanten (Hilfeplan-) gesprächen. (z.B.: Was sind die Themen? Was haben die Anfragenden für Fragen? Welche Entscheidungen können sie treffen?).
- Beratung und Informationen zu möglichen Handlungsoptionen im Hilfeverlauf. Waren Eltern oder junge Menschen über mögliche Konsequenzen einer Entscheidung informiert, fiel es ihnen leichter, Entscheidungen zu treffen.
- Begleitung zu einem Hilfeplangespräch oder einem Gespräch bei einem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe (13 % der Anfragenden wurden zu einem oder mehreren Gesprächen begleitet). Die Begleitung erfolgte auf Wunsch der Anfragenden.
- Hilfe bei der Formulierung von Anträgen, Widersprüchen oder dem Mailverkehr mit dem öffentlichen Träger.
- Direkte Kontaktaufnahme durch das BeBeE mit dem Casemanagement oder einer*m Mitarbeiter*in eines freien Trägers zur Abklärung bestimmter Anliegen. Um Transparenz zu gewährleisten, wurden vorab mit den Anfragenden konkrete Absprachen über Inhalte getroffen und anschließend mündlich oder schriftlich an diese zurück gemeldet.

Vorrangiges Ziel der Beratung ist, die Anfragenden in ihren eigenen Angelegenheiten kompetent zu machen und ihre Kompetenz im Umgang mit den Fachkräften zu stärken.



Unterstützung in den Anfragen 2014-2019/2020*



*Es können mehrere Unterstützungsangebote in einer Beratungsanfrage angenommen werden.



„Mit welchen Themen kann ich mich an die Beratungsstelle wenden?“

So individuell jeder Einzelfall auch ist, so sind die inhaltlichen Themen in den Beratungen seit dem Beginn der Beratungsarbeit in 2014 relativ konstant geblieben. Dabei ging es in fast allen Anfragen nicht vorrangig um die

Gewährung der entsprechenden Leistungen durch den öffentlichen Träger, sondern darum, dass die Anfragenden ...

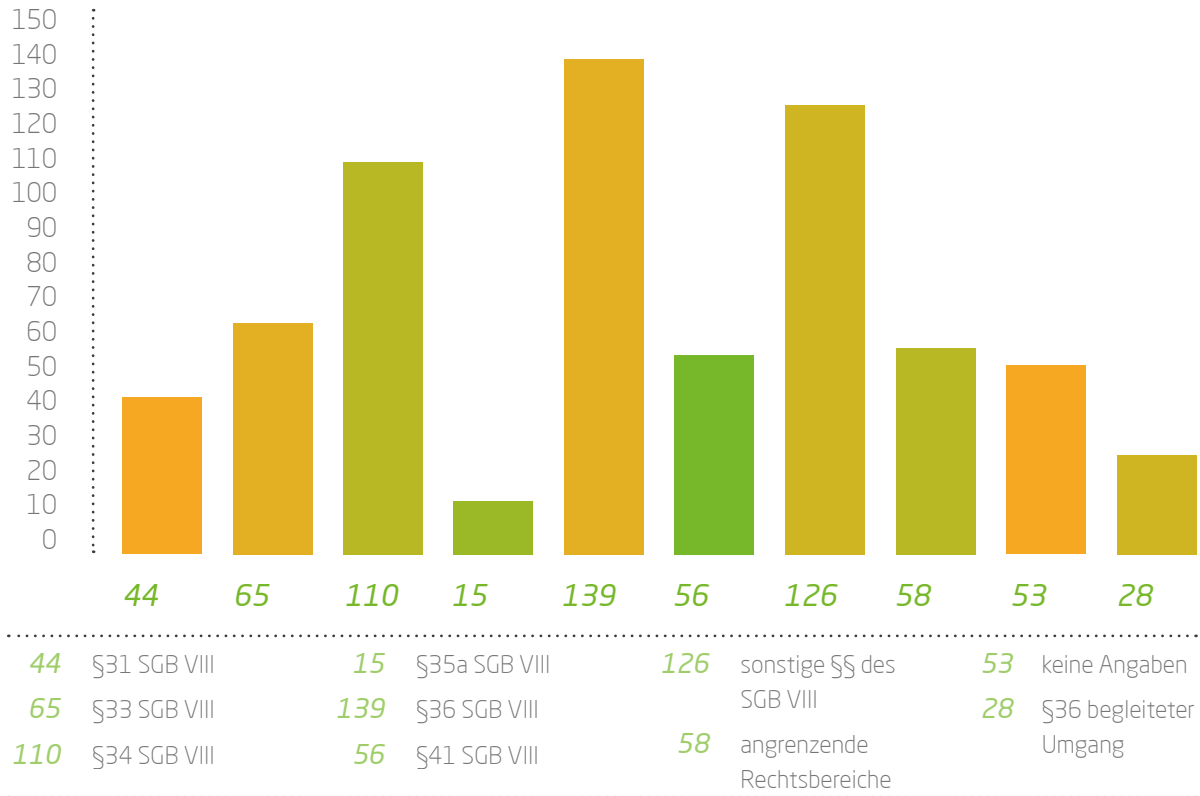
- sich schlecht oder gar nicht über ihre Rechte im Verwaltungsverfahren und möglichen Alternativen in der Hilfeplanung informiert fühlten.
- sich wenig in den gesamten Hilfeplanprozess eingebunden fühlten (z.B. mangelnde Transparenz, Gefühl der Bevormundung durch die Fachkräfte).
- wenig Mitentscheidungsmöglichkeiten bei der Einschätzung hatten, welche Hilfe zur Erziehung unterstützend in der Familie eingesetzt werden konnte.
- sich durch die Fachkräfte nicht ernst genommen fühlten, ihre Ressourcen aus ihrer Sicht nicht genügend gesehen wurden und eine Unterstützung zur Verbesserung der Situation in der Herkunftsfamilie nicht in ausreichendem Maße angeboten wurde.
- in ihrem Wunsch nach einer Veränderung in der Ausgestaltung der bereits in Anspruch genommenen Hilfeleistung nicht gehört wurden.
- aus ihrer Sicht kein Mitspracherecht in der Auswahl der Träger und Einrichtungen bekamen, auch wenn die von ihnen gewünschten Einrichtungen den fachlichen Empfehlungen des Jugendamtes Genüge tragen würden (sog. Wunsch- und Wahlrecht nach § 5 SGB VIII).

Dieser von den Anfragenden berichtete Eindruck bestätigte sich leider in vielen der begleiteten Gespräche. In den Gesprächsbegleitungen zeigte sich eine geringe Wertschätzung gegenüber den Klient*innen. Vielmehr wurden die Defizite der Beteiligten hervorgehoben und wenig Vertrauen in eigene Ideen und Ressourcen der Fa-

milie gesetzt. In den meisten dieser Anfragen war die Kommunikation zwischen den Eltern/ jungen Menschen und den Fachkräften bereits über einen längeren Zeitraum hinweg geprägt von Missverständnissen und Meinungsverschiedenheiten.

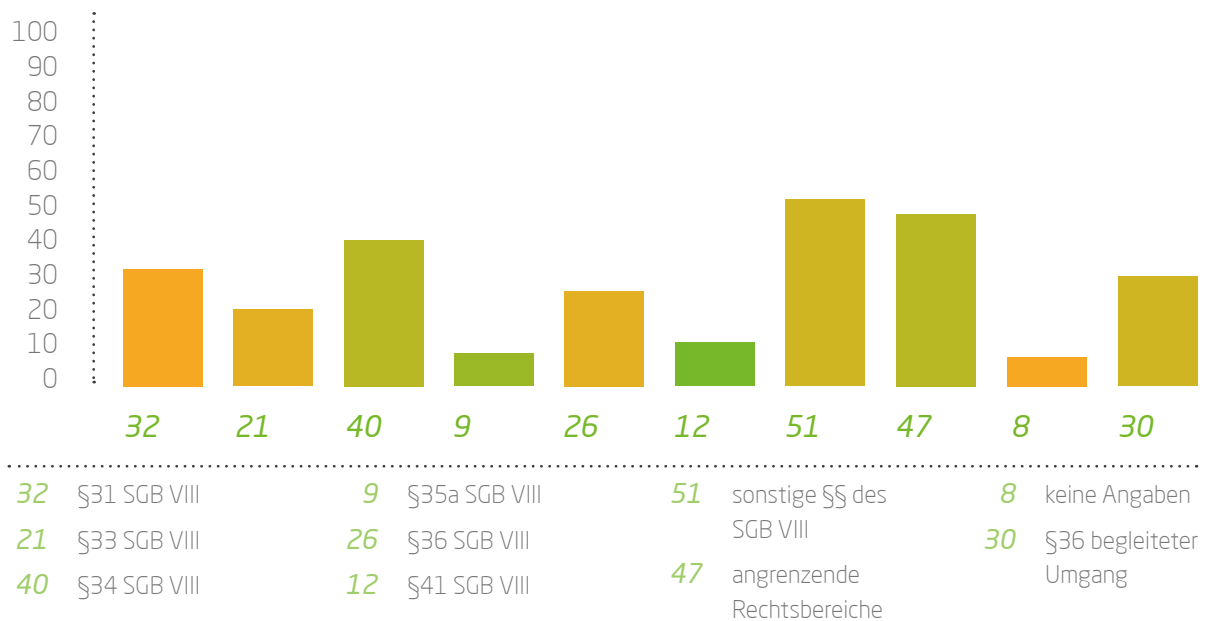


Themen der Beratung 2014-2019*



*Zeitraum: März 2014 bis Dezember 2019. Es können mehrere Themen in einer Beratungsanfrage angenommen werden.

Themen der Beratung 2020*



*Zeitraum: Januar 2020 bis Dezember 2020. Es können mehrere Themen in einer Beratungsanfrage angenommen werden.



Partizipation und Beteiligung bleiben oft Theorie

Auch wenn vielfach von Partizipation und Beteiligung die Rede ist, kommt es in der Praxis darauf an, dass die jungen Menschen und Eltern -auch ohne Sorgerecht unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben- wirklich Einfluss auf Prozesse und Entscheidungen haben.

Wie abhängig ist ein Kind oder eine Familie von der individuellen Haltung einer pädagogischen Fachkraft in Bezug auf ihren Hilfebedarf?

Dabei muss für diese aber spürbar sein, dass Beteiligung kein Alibiakt ist, sondern ihre Beteiligung auch Einfluss auf den Hilfeplanprozess hat. Die Stärke des partizipativen Ansatzes liegt gerade darin, dass sich das Erfahrungswissen der Beteiligten jungen Menschen und Eltern und das Fach- und Methodenwissen der Fachkraft ergänzen. Durch den gegenseitigen Austausch gewinnen die Beteiligten neue Erkenntnisse, die sie für die Entwicklung von Handlungsalternativen und Lösungsideen nutzen können.

Partizipation wurde aber oftmals in den bei uns eingegangenen Anfragen eher als ein Akt betrachtet, die Eltern über die von den Fachkräften angedachten Maßnahmen und Ideen zu informieren. Dies zeigte sich z.B. darin, dass in mehreren Anfragen die Hilfepläne bereits vor einem Hilfeplangespräch geschrieben wurden und diese dann den sorgeberechtigten Eltern nur noch zur Unterschrift vorgelegt wurden. In einigen Fällen wurde es den Eltern verweigert, den Hilfeplan mit nach Hause zu nehmen, um diesen vor einer Unterschrift in

Ruhe zu Hause durchzulesen. Auch Aussagen, dass ein Hilfeplan nicht mehr abgeändert werden könne, um z.B. Sichtweisen der Elternteile oder der Jugendlichen aufzunehmen, haben wenig mit dem Grundgedanken der Partizipation gemein.

Mit Sicht auf die Freien Träger bestand häufig das Problem, dass Entwicklungs- oder Abschlussberichte, die Mitarbeiter*innen in den eingesetzten Hilfen geschrieben hatten, nicht im Vorfeld mit den Eltern besprochen wurden. Diese wurden später aber als Grundlage für ein Hilfeplangespräch an das Jugendamt gesendet. Die Eltern hatten keine Kenntnis über die Inhalte dieser Berichte. Auf die Bitte, den Bericht auszuhändigen, folgten meist Verweise auf die jeweils andere Zuständigkeit oder es wurden Aussagen dazu getroffen, dass Berichte für das Jugendamt seien und nicht an die Eltern ausgehändigt werden dürften. Erst ein mündlich angekündigter Antrag auf Akteneinsicht beim Jugendamt brachte oftmals das Ergebnis, dass (sorgeberechtigte) Eltern die entsprechenden Berichte erhielten.

Welchen Einfluss auf die Gewährung und die Auswahl einer Hilfeart hat die Haltung der Sozialarbeiterin bzw. des Sozialarbeiters?



„Bringt mir die Beratung am Ende auch etwas?“

Aufgrund der Freiwilligkeit des Beratungsangebotes sind die Anfragenden frei in der Entscheidung, ob sie eine Rückmeldung über den weiteren Prozessverlauf geben. Nicht immer wurde das BeBeE über Ergebnisse informiert.

Ein Ergebnis blieb häufig gerade dann im Unklaren, wenn die Anfragenden ausschließlich eine informelle, einmalige Beratung in Anspruch genommen hatten und danach keinen Kontakt mehr zum BeBeE aufnahmen.

In den Beratungsverläufen, die sich über einen längeren Zeitraum erstreckten, gaben die Anfragenden in der Regel eine Rückmeldung. In 68% aller Anfragen konnten die Anliegen geklärt werden. Unter Klärung des Anliegens wird verstanden, dass...

- die Klärung zur Zufriedenheit der Anfragenden erfolgte (z.B. konnte ein bestehender Konflikt soweit geklärt werden, dass allen Beteiligten klare Vereinbarungen für den weiteren Hilfeplanprozess treffen können).
- Beratungsthemen gemeinsam beendet werden konnten (z.B. ein abschließendes Gespräch in der Beratungsstelle).
- eine informelle Beratung erfolgt ist, die alle Fragen beantworten konnte (Anfragenden erhalten Kenntnis über Vorgehensweisen, Prozesse etc.).

Die Klärung eines Anliegens bedeutet dabei nicht immer, dass die zu Beginn einer Beratung von den Anfragenden formulierten Ziele erreicht wurden. So kann als Klärung auch verstanden werden, dass aufgrund der Beratung

fachliche Einschätzungen besser verstanden und nachvollzogen werden konnten. Eltern und jungen Menschen fiel es in diesem Fall leichter Entscheidungen mitzutragen, sie fühlten sich mehr gehört und beteiligt.

5 % *der Anfragen wurden direkt oder im weiteren Verlauf der Beratung an eine andere Beratungsstelle weiter vermittelt, z.B.*

- Vermittlung an eine andere Ombudstelle/ Initiative wegen Zuständigkeit eines anderen Bundeslandes (z.B. Berni e.V. in Niedersachsen)
- Vermittlung an eine Beratungsstelle mit anderer inhaltlicher Ausrichtung (z.B. Erziehungsberatungsstelle)
- Empfehlung einer Beratung durch einen Rechtsanwalt, vor allem bei familienrechtlichen Angelegenheiten.

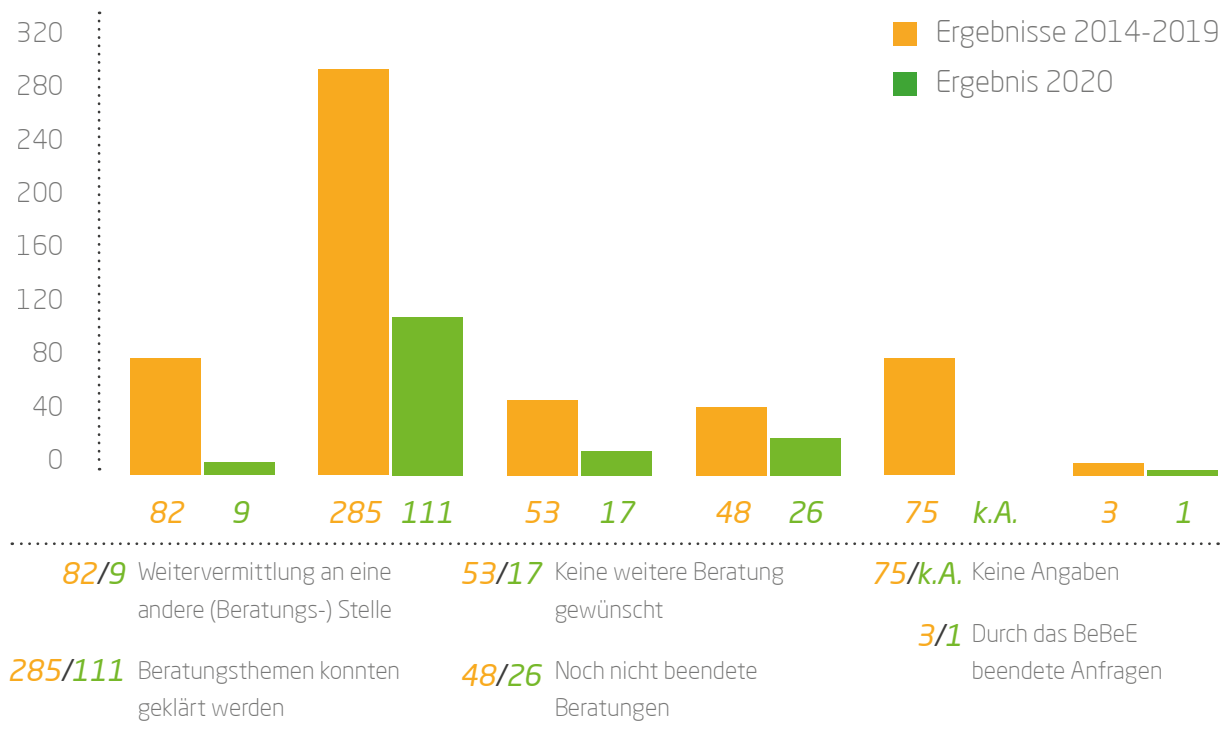
16 % *der Beratungsanfragen waren zum Zeitpunkt der Datenerhebung noch nicht abgeschlossen.*



Ergebnis der Beratungen 2014-2019*/2020**

x = 546 Beratungsanfragen 2014-2019

x = 164 Beratungsanfragen 2020



* Zeitraum: März 2014 bis Dezember 2019.

** Zeitraum: Januar 2020 bis Dezember 2020.



BeBeE

Bremer Beratungsbüro
für ErziehungsHilfen

Kontakt:

Schwachhauser Heerstraße 3
28203 Bremen

Telefon: (0421) 69 68 37-18
 Fax: (0421) 69 68 37-20
 E-Mail: info@bebee-bremen.de



Anfahrt:

Straßenbahnlinien Nr. 1, 4 und 10 bis Haltestelle „Am Dobben“,
mit dem Bus 25 bis „Dobbenweg“