



Dr. Florian Straus/ Dr. Renate Höfer/ Gerhard Hackenschmied

Evaluation der BBO Jugendhilfe

Kurzzusammenfassung wichtiger Ergebnisse

Dr. Florian Straus/ Dr. Renate Höfer/ Gerhard Hackenschmied

Evaluation der BBO Jugendhilfe

Kurzzusammenfassung wichtiger Ergebnisse

I

Die Studie

Der Evaluationsauftrag

Die Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe (BBO Jugendhilfe) nahm im April 2014 ihre Arbeit auf. Aufgabe dieses vom Berliner Senat und den Bezirken finanzierten Modellprojekts ist es, **über Rechte und Verfahren in der Jugendhilfe aufzuklären**, um junge Menschen und ihre Familien in Konfliktfällen im Bereich der erzieherischen Hilfen zu unterstützen. Angeboten wird eine **unabhängige**, für die Betroffenen **kostenfreie** und **vertrauliche Beratung**. Junge Menschen und ihre Familien können sich an die Fachkräfte der BBO Jugendhilfe wenden, wenn sie ihre Rechte nicht hinreichend geachtet sehen. Im Mittelpunkt des Auftrags der BBO Jugendhilfe stehen Beratungen im Bereich der Hilfen zur Erziehung (HzE).¹ Für Fälle, in denen es um andere Rechtsgrundlagen (beispielsweise Sorgerechtsfragen) geht, gibt es eine gezielte Weiterverweisung. Bei diesen sogenannten **Lotsenfällen** übernimmt die BBO Jugendhilfe keine Beratungsaufgabe im engeren

¹ Beratungsfälle, für die die BBO zuständig ist: Hilfen zur Erziehung (§§ 27 ff. SGB VIII), Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche (§ 35a SGB VIII), Hilfen für junge Volljährige (§ 41) oder gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter (§ 19 SGB VIII).

Lotsenfälle, für die BBO nicht zuständig ist, sondern weitervermittelt: Familiengerichtliche Verfahren, Schlichtung von Konflikten außerhalb der Leistungsgewährung und -erbringung von Individualhilfen im Bereich der Hilfen zur Erziehung, allgemeine Jugendberatung.

Sinne, sondern vermittelt die Anfragenden an die zuständigen Stellen. Im Weiteren geht es ausschließlich um die HzE-Beratungen.

Das IPP hat zwischen Oktober 2014 und April 2015 zunächst eine Expertise zur Machbarkeit einer Evaluationsstudie erstellt und wurde dann zum 1.1.2016 vom Träger der BBO Jugendhilfe, dem Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. – BRJ, beauftragt, eine **externe Evaluation der BBO Jugendhilfe** mit einer Laufzeit von 24 Monaten durchzuführen. Diese Evaluation erfolgt mit Mitteln des Berliner Senats.

Design und Durchführung der Evaluationsstudie. Um diese Evaluationskriterien untersuchen zu können wurde das untenstehende Evaluationsdesign entwickelt. Dieses basiert auf einer **Methoden- und Perspektivetriangulation**, d.h. dass es in der Durchführung der Evaluation mehrere methodische Zugänge und eine Erhebung der verschiedenen Perspektiven der relevanten Personen/ Institutionen gibt.

- So wurden 16 Fallanalysen durchgeführt. Zu jeder dieser Fallanalysen wurden die Klient*innen und die jeweiligen BBO Berater*innen interviewt. Beim Typ C wurden zusätzlich auch noch weitere Beteiligte (RSD Mitarbeiter*innen, Fachkräfte aus Einrichtungen, Vormünder) qualitativ interviewt. Insgesamt wurden hier 44 ein- bis dreistündige Interviews geführt.
- Zusätzlich wurden weitgehend für die Gesamtgruppe des Klientels repräsentativ ausgewählte Klient*innen telefonisch interviewt (standardisierte Telefoninterviews, N=51).
- 384 vollständige Datensätze aus der BBO Jugendhilfe - Klientendatenbank wurden sekundär analysiert.
- Insgesamt 703 Fachkräfte wurden zu ihrem Wissen über und ihre Akzeptanz zur BBO Jugendhilfe schriftlich befragt. Hier handelte es sich um eine Vollerhebung bei allen 12 Jugendämtern auf der Ebene der mit HzE-Fällen befassten RSD Mitarbeiter*innen und eine Vollerhebung auf der Ebene der mit HzE-Fällen befassten Fachkräfte aus zufällig ausgewählten 35 Einrichtungen von freien Trägern.²

² Von 752 möglichen Mitarbeiter*innen aus den Jugendämtern wurden 331 erreicht. Abzüglich Krankheit und strukturellen Ausfällen bedeutet dies eine **Rücklaufquote von 55%**. Von 890 möglichen Mitarbeiter*innen bei den freien Trägern wurden 372 erreicht. Abzüglich Krankheit und strukturellen Ausfällen bedeutet dies einen **Rücklauf von 57%**.

Abbildung 1: Gesamtdesign Evaluationsstudie



In der Durchführung gab es Elemente einer **formativ und summativ angelegten Evaluation**: So waren die Zwischenergebnisse auch für die Gespräche und Verhandlungen bezüglich der Verstetigung der BBO Jugendhilfe richtungsweisend. Von den in der Expertise vorgeschlagenen Optionen wurde die Basisvariante gewählt.³

Erfolgskriterien. Evaluiert wurden die folgenden drei Erfolgskriterien:

- Es gibt eine **ausreichende Zahl von Nutzer*innen, die von den Angeboten der BBO Jugendhilfe profitieren** (Erfolgskriterium Erfolg und Nutzer*innenzufriedenheit - Priorität 1⁴).
- Die BBO Jugendhilfe wird zu einer **bekanntem, akzeptierten Einrichtung der Berliner Jugendhilfelandchaft**, die weiter unabhängig im Jugendhilfesystem verankert ist (Erfolgskriterium Bekanntheit und Akzeptanz - Priorität 2).
- Die **Beteiligungs- und Beschwerdekultur** in der Berliner Kinder- und Jugendhilfe **entwickelt sich fachlich weiter**. (Erfolgskriterium Weiterentwicklung Berliner Beteiligungs- und Beschwerdekultur - Priorität 3).

Zu den ersten beiden Erfolgskriterien werden im Folgenden die wichtigsten Ergebnisse beschrieben.

³ Basisvariante bedeutet, dass mit den hier zur Verfügung stehenden Finanzmitteln sich eine sinnvolle Evaluation durchführen lässt. Die in der Expertise vorgeschlagenen weitergehenden Optionen konnten aus Finanzierungsgründen nicht realisiert werden.

⁴ Die Kriterien sind nicht gleichgewichtig, sondern wie beschrieben priorisiert worden.

II

Ausgewählte Ergebnisse

Wen berät die BBO Jugendhilfe und welche typischen Beratungskonstellationen gibt es?

Das Klientel besteht zu fast zwei Dritteln aus direkt Betroffenen. Darunter verstehen wir die Kindsmütter, die die größte Teilgruppe bilden (28,5%), gefolgt von Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen (11,6%) und weiteren Angehörigen (5,3%). Die Kindsväter haben - wie nicht anders erwartet - nur einen sehr kleinen Anteil (3,4%). Eine zahlenmäßig größere Gruppe unter den direkt Betroffenen bilden ferner die Pflegeeltern (8,2%).

Eine weitere große Gruppe an Ratsuchenden sind indirekt betroffene Fachkräfte (30%) aus der Berliner Kinder- und Jugendhilfe, die meist stellvertretend mit Bezug auf ihr Klientel Anfragen formulieren. Dabei handelt es sich um Anfragen, die im direkten Bezug zu einem Einzelfall stehen, also keine allgemeinen Anfragen darstellen. Hier übernehmen die Fachkräfte eine wichtige Vermittlungsfunktion, da die jungen, betroffenen Menschen hierüber den Zugang zum Unterstützungsangebot der BBO Jugendhilfe finden.

Die Evaluation hat auch ermöglicht einige soziodemographische Daten zu erheben.⁵ Zwei Drittel der direkt Betroffenen⁶ waren zum Zeitpunkt der Befragung erwerbstätig. Ein Drittel war aus unterschiedlichen Gründen nicht erwerbstätig (Bezieher*innen von ALG II/ Hilfen zum Lebensunterhalt oder waren in Elternzeit oder auch in Frührente). Auch der Vergleich des bislang erreichten Bildungsabschlusses zeigt eine sehr breite Verteilung, die der Berliner Gesamtbevölkerung ähnelt⁷: Knapp 32% haben maximal einen Hauptschulabschluss, 24% einen Realschulabschluss, 11% haben ein (Fach-)Abitur und 34% ein abgeschlossenes Studium durchlaufen.

Nimmt man nicht das Geschlecht derjenigen, die sich bei der BBO Jugendhilfe gemeldet haben (hier sind es in der Mehrzahl Frauen), sondern der Kinder/Jugendlichen, um die es in dem jeweiligen Fall geht, finden wir die jugendhilfetypische Verteilung von 60% männliche Jugendliche zu 40% weibliche Jugendliche.

Die individuelle Fallberatung erfolgt nach einem mehrstufigen, für die Betroffenen leicht verständlichen Konzept. Im ersten, meist telefonischen Gespräch, wird bereits ausführlich das Anliegen der Anrufer*innen geklärt und die Arbeitsweise und Möglichkeiten der BBO Jugendhilfe geschildert. In einem von zehn Fällen reicht für die Bearbeitung ein einmaliger telefonischer Kontakt. In allen anderen Fällen kommt es zu einem mehrmaligen Kontakt, meist verbunden mit einem schriftlichen Austausch von Daten. In vielen Fällen beinhaltet dies ein oder mehrere persönliche

⁵ Die BBO Jugendhilfe erhebt selbst keine personenbezogenen Daten.

⁶ Hier sind nur die direkt Betroffenen gemeint.

⁷ In Berlin haben 45,4% der Bevölkerung zwischen 25 und 65 Jahren einen Abschluss erreicht, der der (Fach-)Hochschulreife entspricht. (Bildung in Berlin und Brandenburg 2013, Hrsg.: Autorengruppe Regionale Bildungsberichterstattung Berlin-Brandenburg im Auftrag der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft Berlin und des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport Brandenburg.)

Gespräche mit den Klient*innen und wenn immer möglich auch mit den betroffenen Kindern/Jugendlichen selbst. Darüber hinaus gibt es Telefonate mit dem/der zuständigen Sozialarbeiter*in des Jugendamts oder einer betreuenden Einrichtung oder mit Vormündern. Diese erfolgen ausschließlich auf Wunsch der Betroffenen. Gleiches gilt für eine Begleitung zu Terminen, insbesondere zu Hilfeplangesprächen.

Insgesamt geht es bislang in fast 90% der Fälle um Probleme mit der Leistungsgewährung, nur in seltenen Fällen um Probleme in der Leistungserbringung. Innerhalb des Spektrums der SGB VIII Fälle bilden jene, in denen es um Anliegen zum §34 (stationäre Jugendhilfe) geht die größte Gruppe; letztlich ist aber das gesamte Spektrum der Hilfen zur Erziehung, des §35a und der Hilfe für junge Volljährige mit und ohne Fluchthintergrund vertreten.

Fazit: Kombiniert man Beratungswunsch, Hilfeart, Klientel und das Beratungssetting, zeigt sich eine große Vielfalt an Beratungssituationen. Im engeren Sinn gibt es somit keine Standardkonstellation und die Berater*innen werden nach wie vor von einer hohen Individualität der Fälle gefordert.

Wie bekannt und akzeptiert ist die BBO Jugendhilfe in der Berliner Kinder- und Jugendhilfe?

Im Mittelpunkt der Beantwortung dieser Fragen standen die Fachkräfte, die in Berlin konkret im HzE Bereich arbeiten. Die folgenden Ergebnisse basieren auf Aussagen von insgesamt 703 Fachkräften der Berliner Kinder- und Jugendhilfe. Diese wurden zwischen Dezember 2016 und September 2017 schriftlich befragt.

Bekanntheit. Nicht ganz die Hälfte aller Mitarbeiter*innen weiß, dass es das Angebot der BBO Jugendhilfe gibt (48,9% der Fachkräfte bei den Jugendämtern und 40,1% der Fachkräfte bei den freien Trägern kennen die BBO Jugendhilfe). Dabei handelt es sich meist um ein indirektes Wissen, das entweder aus den Medien stammt und/oder aus Informationen von Vorgesetzten bzw. Kolleg*innen. Direkt mit der BBO Jugendhilfe zu tun hatte knapp jede/r fünfte Mitarbeiter*in, und davon wiederum nur ein Teil über konkrete Fälle. Letzteres betrifft 13,1% der Mitarbeiter*innen aus den Jugendämtern und 6,7% der Mitarbeiter*innen der Freien Träger. Somit kann konstatiert werden, dass bislang nur ein kleiner Kreis an Mitarbeiter*innen der Berliner Jugendhilfe über konkretes Wissen zur Arbeit der BBO Jugendhilfe verfügt.⁸

Akzeptanz. Wie wichtig dieses konkrete Wissen ist, zeigen vor allem die Fragen zur Akzeptanz. Während 60 bis 80 Prozent derjenigen, die „nur“ über indirektes Wissen verfügen, bei fast allen Akzeptanz- und Zufriedenheitsfragen sagen, dass sie dies (noch) nicht beurteilen können, liegt dieser Anteil derjenigen mit direktem Wissen wesentlich niedriger. Hier geben zwischen 10 bis 25 Prozent an, dass sie dies bis jetzt noch nicht beurteilen können.

⁸ Ein Ziel ombudschäftlichen Handels ist es das Empowerment und die Selbstwirksamkeit der Betroffenen zu stärken und sie vor allem auch darin zu unterstützen, selbst und selbstständig in Erscheinung zu treten. Dies erklärt auch, warum Fachkräfte der öffentlichen und freien Träger nicht in jedem Fall erkennen, dass die BBO Jugendhilfe beteiligt war.

Nimmt man diejenigen, die die Arbeit der BBO Jugendhilfe bewerten und ein direktes Wissen haben aus Fällen, an denen die BBO Jugendhilfe beteiligt war, sagen

- 87,5% (freie Träger) und 82,9% (Jugendämter), dass die BBO Jugendhilfe das **Bewusstsein der Klient*innen über ihre Rechte und Pflichten stärkt**.
- 63% (freie Träger) und 63% (Jugendämter), dass die BBO Jugendhilfe den Klient*innen hilft ihr **Anliegen verständlicher zu formulieren**.
- 95,5% (freie Träger) und 52,8% (Jugendämter), dass die BBO Jugendhilfe ein **Gewinn für die Berliner Kinder- und Jugendhilfe** ist.
- 100% (freie Träger) und 53,7% (Jugendämter), dass die BBO Jugendhilfe einen **großen Fortschritt bei den Beteiligungsrechten von Eltern, Kindern und Jugendlichen** bedeutet.

Auffallend ist hier, dass die RSD Mitarbeiter*innen bei den übergreifenden Aussagen (Gewinn für die Berliner Jugendhilfe, Fortschritt bei den Beteiligungsrechten) etwas weniger positiv sind. Über ihre konkrete Zusammenarbeit sagen die Mitarbeiter*innen mit direktem Fallwissen

- zu 78,2% (freie Träger) und 71,4% (Jugendämter), dass die BBO Jugendhilfe **flexibel und schnell reagiert**. Nur 8,7% (freie Träger) und 2,9% (Jugendämter) sind nicht dieser Meinung.
- zu 69,6% (freie Träger) und 59,4% (Jugendämter), dass sie mit der **Zusammenarbeit zufrieden** sind. Nur 8,7% (freie Träger) und 24,3% (Jugendämter) sind nicht zufrieden.
- zu 68,2% (freie Träger) und 52,5% (Jugendämter), dass die BBO Jugendhilfe bei der **Konfliktbearbeitung hilfreich war**. Nur 4,5% (freie Träger) und 30% (Jugendämter) sind nicht dieser Meinung.

Wie die Zahlen zeigen gibt es bei denjenigen, die die BBO Jugendhilfe über Fälle kennen, noch ein leichtes Zögern, ob man schon genug weiß, um die Arbeit bewerten zu können. Nimmt man aber nur diejenigen, die sich zum Zeitpunkt der Befragung ein Urteil zutrauen, ist die Zufriedenheit mit der Arbeit der BBO Jugendhilfe auch bei den Fachkräften hoch. Der Wert liegt bei 89% (freie Träger) und 71% (Jugendämter).

Fazit: Zwar weiß nach drei Jahren Modelllaufzeit ungefähr die Hälfte aller Mitarbeiter*innen der Berliner Kinder- und Jugendhilfe (die im HzE Bereich arbeiten), dass es die BBO Jugendhilfe gibt, aber bei den allermeisten ist es nur ein sehr diffuses Wissen über das, was die BBO Jugendhilfe leisten kann. Dies lässt in der Regel noch keine differenzierte Bewertung der Arbeit der BBO Jugendhilfe zu.

Nimmt man die knapp 10% der Fachkräfte der freien und öffentlichen Träger, die die Arbeit der BBO Jugendhilfe aus Fällen genauer beurteilen können, zeichnet sich eine überwiegend sehr positive Bewertung der Arbeit und der Wirkung der BBO Jugendhilfe für das Klientel ab.

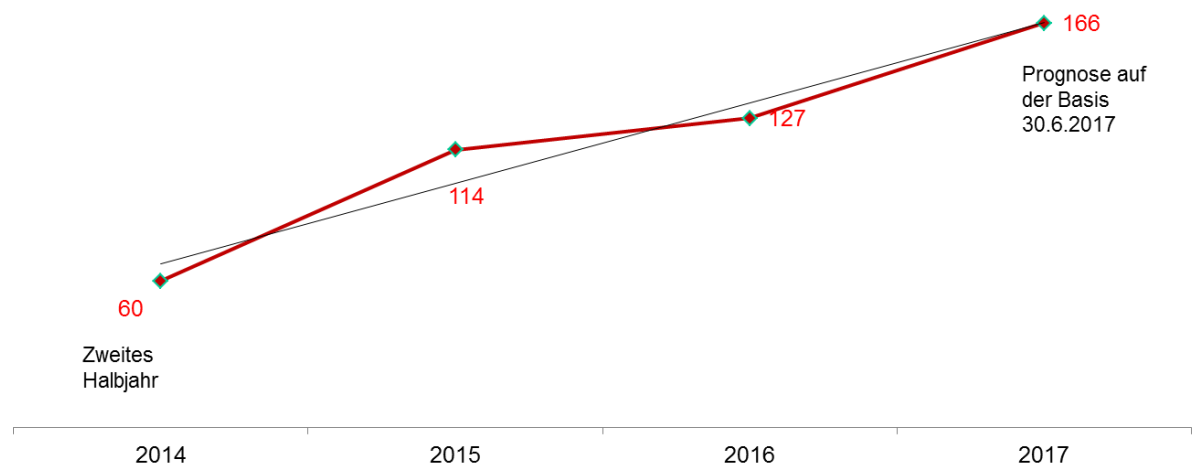
In dieser Bewertung wird die BBO Jugendhilfe auch als Fortschritt für die gesamte Berliner Beteiligungs- und Beschwerdekultur in der Kinder- und Jugendhilfe gesehen. Dies gilt für die Fachkräfte der freien Träger etwas stärker als für die Fachkräfte aus den Jugendämtern.

Gibt es eine ausreichende Nachfrage zu den Angeboten der BBO Jugendhilfe?

Im Vorfeld der konkreten Arbeit des Modellprojekts der BBO Jugendhilfe gab es Befürchtungen, dass es eine zu geringe Nachfrage geben könnte. Diese Sorge äußerten vor allem Leitungskräfte aus Jugendämtern und von freien Trägern, die die Erfahrung gemacht hatten, dass die vorhandenen Beschwerdemöglichkeiten in ihrer Einrichtung kaum genutzt wurden. Dagegen standen die zwölfjährigen Erfahrungen aus der ombudtschaftlichen Beratungspraxis des Trägers Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. (BRJ). Um eine Bewertungsbasis für die Modellphase zu haben, wurde bei den Verhandlungen zwischen dem Berliner Senat und der BBO Jugendhilfe eine zu erwartende Fallzahl von 100 Fällen⁹ pro Jahr vereinbart.

Die Evaluation ergibt für die Zeit vom 1.6.2014 bis 30.6.2017 die Gesamtzahl von 384 HzE-Beratungen. Damit wird die ursprünglich erwartete Fallzahl deutlich überschritten. Und dies obwohl es in den drei Jahren nur eine sehr rudimentäre Öffentlichkeitsarbeit für das Projekt gegeben hat. Wie die Abbildung zeigt, gibt es zudem ein stetiges Wachstum, das im Herbst 2017 auch dazu geführt hat, dass mit Blick auf die vorhandenen personellen Ressourcen vorerst für einen überschaubaren Zeitraum keine NEUEN Beratungsfälle beraten werden konnten.

Abbildung 2: Anzahl der HzE-Beratungen 2014 bis 2017



Fazit: Obwohl der BBO Jugendhilfe in der Laufzeit nur eine Öffentlichkeitsarbeit auf der Ebene der Fachpolitik und auf der Leitungsebene möglich war, wurde das nachfrageorientierte Erfolgskriterium (über)erfüllt. Wird auch das eigentliche Klientel über die Existenz der BBO Jugendhilfe systematisch informiert, dürfte es eine erhebliche Steigerung der Nachfrage geben. Insofern ist die geplante Aufstockung der Beraterstellen ein erster richtiger Schritt. Um diese Nachfrage bewältigen zu können, braucht es zugleich aber auch andere Weiterentwicklungen, beispielsweise in der Qualitätsentwicklung der Berliner Kinder und Jugendhilfe.

⁹ Hier wurde nicht zwischen Lotsen und HzE Fällen differenziert.

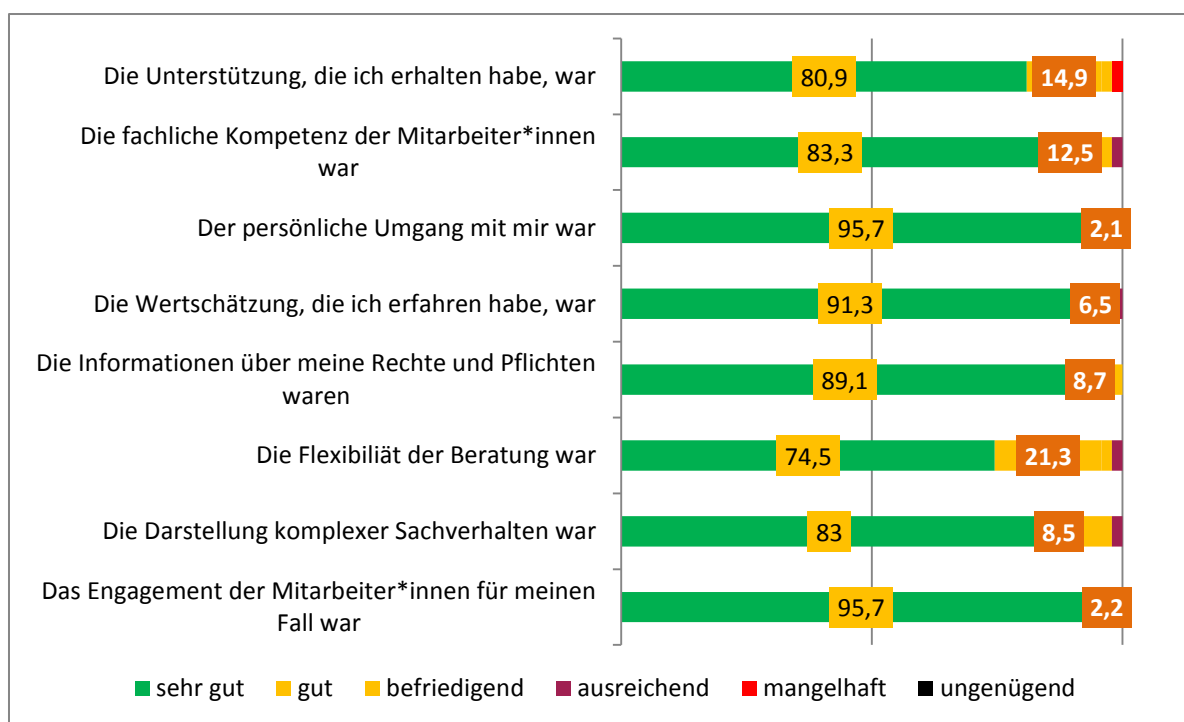
Profitieren die Klient*innen von der Beratung der BBO Jugendhilfe?

Zu dieser Frage wurden ausführliche Fallstudien und eine für die Gesamtgruppe weitgehend repräsentative Telefonbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse sind eindeutig und das folgende Zitat einer Klientin steht für viele Aussagen von Befragten:

„Wahnsinnig kompetent. Große Besonnenheit – hat Ruhe reingebracht – alles in geordnete Bahnen gelenkt. Sehr professionell und warmherzig und liebevoll.“

Wie die folgende Abbildung zur Bewertung des Beratungsverlaufs zeigt, gibt es kaum jemand, der von der Beratung enttäuscht ist. Eine überwältigende Mehrheit bewertet die Beratungsarbeit der Berater*innen der BBO Jugendhilfe mit der Note sehr gut.

Abbildung 3: Bewertung des Beratungsprozesses durch das Klientel (N=51)

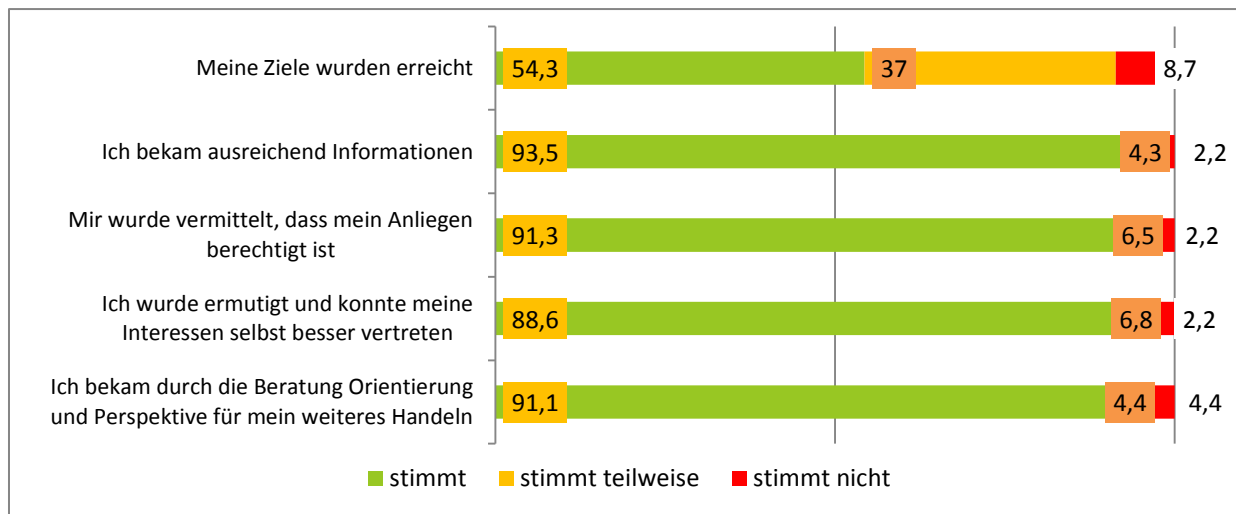


Die große Zufriedenheit spiegelt sich auch in einer niedrigen Abbrecher*innenquote (10%) und im Ergebnis der Beratung wieder. Nicht nur, dass sich über 90% in ihrem Anliegen bestärkt fühlen und umfassend über ihre Rechte und Pflichten informiert wurden. Die meisten bekamen auch eine ausreichende Orientierung und Perspektiven für ihr weiteres Handeln. Und dies obwohl keineswegs alle ihre ursprünglichen Ziele als erreicht ansehen. Klient*innen hatten auch Ziele (wie zum Beispiel die Rückführung der Kinder aus einer stationären Unterbringung), die die BBO Jugendhilfe gar nicht erfüllen konnte. Und dennoch sehen auch die meisten derjenigen, deren Ziel nicht oder nur teilweise erreicht wurde, die Beratung und das Ergebnis trotzdem positiv. Zwei typische Aussagen von denjenigen, deren Erwartung sich nicht oder nur teilweise erfüllt hatten, können dies gut illustrieren:

- „Ich hatte die Hoffnung, dass ich einen Rechtsanspruch habe. Es war aber gut, dass die BBO mich realistisch beraten hat.“

- „Es lag nicht an der BBO, sondern weil die Situation total verzwickt ist und man abwarten musste.“

Abbildung 4: Bewertung des Beratungsergebnisses durch das Klientel (N=51)



III

Zu den Erfolgsfaktoren gelingender Ombudschaft am Beispiel der BBO Jugendhilfe

Wie kann man die ungewöhnlich positive Bewertung der Arbeit der BBO Jugendhilfe erklären?¹⁰ Aus den Fallstudien und Befragungsergebnissen der beratenen Klient*innen lassen sich vor allem fünf Kriterien herausarbeiten:

Aufmerksamkeit. In den Aussagen der Klient*innen finden sich viele Hinweise, dass sie überrascht waren, dass es überhaupt eine Stelle gibt, die nicht nur gut erreichbar ist, sondern sowohl auf ihr Anliegen eingeht und darüber hinaus von sich aus mit den nächsten Schritten reagiert. Vor allem aber gibt es (endlich) jemanden, der ihnen zuhört.

Der Faktor Aufmerksamkeit ist - konzeptionell gedacht - der basale Faktor von Anerkennung, d.h. umgekehrt wird die vor der BBO Jugendhilfe oft gemachte Erfahrung der Klient*innen, nicht (an-)gehört zu werden, als fehlende Aufmerksamkeit und damit Nichtanerkennung der eigenen Person erlebt. Das ist besonders für Menschen relevant, die in ihrem Leben immer wieder erlebt

¹⁰ Im Vergleich von vielen ähnlichen Evaluationen zu Beratungsprozessen und Modellmaßnahmen im sozialen Bereich kann das Ergebnis der BBO Jugendhilfe als ein herausragend positives Ergebnis gewertet werden.

haben, mit ihrem Anliegen eher allein zu stehen, die aus vielerlei Situationen Gefühle von Ohnmacht und Hilflosigkeit kennen und eher einen geringen Selbstwert haben.

- **Transparenz.** Die Klient*innen beschreiben weiter eine Stelle und kompetente Berater*innen, die
 - erklären, wo ihre Rechte aber auch ihre Pflichten liegen.
 - helfen zu verstehen, was eigentlich „passiert ist“ (warum der Fallverlauf so war).
 - zeigen, wo man Dinge versäumt oder Möglichkeiten nicht genutzt hat, ohne dass es als Schuldvorwurf erlebt wird.
 - aufzeigen und benennen wo Unrecht passiert ist.

Die Klient*innen beschreiben, dass sie beginnen zu verstehen, was Jugendhilfe ist und wie sie in Berlin funktioniert und dies ihnen dabei hilft zu verstehen, wie sie sich sinnvoll (für ihr Anliegen) einbringen können.

Die Beratung der BBO Jugendhilfe stellt Transparenz in einer auch von Fachkräften als kompliziert erlebten Materie her und schafft so überhaupt erst die Basis für Beteiligung. Ähnlich wie die Aufmerksamkeit basal für Anerkennungsprozesse wirkt, ist die Herstellung von Transparenz ein Faktor für das Gelingen von Beteiligungserfahrungen. Nur wer weiß, wie die Regeln sind und worum es eigentlich geht, kann sich selbst sinnvoll beteiligen.

- **Parteilichkeit.** Unter dieser Überschrift beschreiben die Klient*innen ihre Erfahrungen, dass es eine Stelle gibt, die unabhängig agiert und zugleich für ihre Fragen und Beschwerden sowohl kompetent als auch zuständig ist. Hier kann man - ohne Nachteile zu befürchten - Vertrauliches besprechen und klären. Und es handelt sich um eine Stelle, die keine Entscheidung „über mich/meinen Fall trifft“, auch nicht im Sinne einer Schlichtungsstelle. Dieses für-die-Klienten-Partei-ergreifen ist vor allem für jene wichtig, die bislang selten die Erfahrung gemacht haben, dass jemand auf ihrer Seite steht und die in ihren ambivalenten, teils auch diffusen Gefühlen von Recht/Unrecht einen fachlich kompetenten Beistand brauchen.

Diese Form der Parteilichkeit hat wenig gemein mit jener Parteilichkeit, die im Alltagssprachgebrauch eher negativ konnotiert wird (als einseitig, unsachlich, tendenziös, wider besseren Wissens gefärbt). Gemeint ist vielmehr das, was Sandermann und Urban-Stahl (2017, 37) beschreiben als eine „von den wirtschaftlichen Interessen freier und öffentlicher Träger unabhängig agierende Stelle, welche dem Kindeswohl und den sozialgesetzlich verankerten Adressat*innenrechten verpflichtet sind und sich somit in der Lage sehen, ggf. auch gegen die Interessen und Positionen der im Einzelfall leistungsgewährenden und leistungserbringenden Träger der Kinder- und Jugendhilfe Partei nehmen, sofern diese rechtswidrig handeln.“¹¹ Die

¹¹ Sandermann, P. & Urban-Stahl, U. (2017) Beschwerde, Ombudschaft und die Kinder- und Jugendhilfe. Begriffliche, konzeptuelle, organisationale und diskursive Differenzierungen. In: Equit, C., Flößer, G., Witzel, M. (Hrsg.) Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung. Frankfurt: IGFH 54 (2017, 27-55)

Notwendigkeit dieser Form der Parteilichkeit begründet sich somit aus der strukturell angelegten Asymmetrie zwischen den Fachkräften der Kinder- und Jugendhilfe und ihren Klient*innen.

- **Orientierung.** Dieser vierte Erfolgsfaktor ist zukunfts fokussiert. Eine Beratung, die sich darauf beschränken würde den Fallverlauf zu verstehen und die Klient*innen über ihre Rechte und Pflichten aufzuklären, würde deutlich zu kurz greifen. In den Interviews wird immer wieder betont, wie sehr die Klient*innen schätzen, dass die BBO Jugendhilfe ihnen geholfen hat Handlungsperspektiven zu erkennen und sie damit in die Lage versetzt hat, überhaupt wieder zielorientiert handeln zu können. Diese Orientierung auf sinnvolle nächste Schritte und das Erkennen (wieder) selbstwirksam handeln zu können, ist aus Sicht moderner Belastungs-Bewältigungskonzepte, wie der Salutogenese, der Resilienz und der Selbstwirksamkeitsforschung ein Schlüssel für eigenbestimmtes, nicht von Gefühlen der Hilflosigkeit begleitetes, Handeln.
- **Professionalität und Vernetzung** Der fünfte Erfolgsfaktor liegt auf einer anderen Ebene als die bisher genannten Erfolgsfaktoren. Er ist aber nicht minder wichtig, beschreibt er doch die für die anderen vier Faktoren notwendige Professionalität, die das Arbeitsprofil der BBO Jugendhilfe kennzeichnet.

Abbildung 5: Arbeitsprofil für Mitarbeiter*innen am Beispiel der BBO Jugendhilfe



Zu diesem Arbeitsprofil gehören:

- Ein **Rechtswissen**, das deutlich auch über das SGB VIII hinausreicht.
- Eine **sozialpädagogische Beratungskompetenz**, die auf die Bedürfnisse und Nachfrageformen unterschiedlicher Klient*innengruppen eingehen und sensibel mit den Gefühlen der Enttäuschung und Ohnmacht gegenüber dem Hilfesystem umgehen kann.
- Ein fachliches Wissen über **Abläufe in der Kinder- und Jugendhilfe** (welche Hilfen sinnvoll sind, welche eventuell auch möglich wären, wo bestimmte Probleme im Hilfesystem liegen)

und auch darüber hinaus. Auch Leistungen und Abläufe aus anderen Kontexten (SGB II, SGB XII,...) sind hilfreich.

- Eine möglichst breite **Vernetzung** in der Berliner Kinder- und Jugendhilfe und ein entsprechendes **Vernetzungswissen** über Möglichkeiten an Unterstützung (beispielsweise auch im Wohnungsbereich, usw.).

Die Ergebnisse der Evaluation der BBO Jugendhilfe lauten zusammenfassend:

- **Große Nachfrage.** Die erwartete Zahl an Anfragen wurde deutlich überschritten. Die Sorge einer zu geringen Nachfrage wurde schnell entkräftet.
- **Vielfalt im Klientel und ihrer Beratungswünsche.** Unterschiedliche Nutzergruppen aus verschiedenen Bevölkerungsgruppen mit einem breit gestreuten Profil an Nachfragethemen bestimmen den Alltag der Beratung.
- **Noch zu geringe Kenntnis und folglich auch wenig Detailwissen** zur Arbeit der BBO Jugendhilfe seitens der Fachkräfte der Jugendämter und der freien Träger.
- **Außerordentlich positive Bewertung** sowohl der Beratungsarbeit als auch der Beratungsergebnisse seitens des Klientels und eine positive Bewertung seitens der Fachkräfte, die die BBO Jugendhilfe aus konkreter Fallarbeit kennen.

Die BBO Jugendhilfe stellt mit diesem Angebot eine notwendige Ergänzung der Beteiligungskultur im SGB VIII und der entsprechenden Angebote Berliner Kinder- und Jugendhilfe dar. Wenn das Klientel (v.a. auch die Jugendlichen und jungen Menschen in Maßnahmen der Hilfen zur Erziehung) über geeignete Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit, die Möglichkeit einer ombudtschaftlichen Arbeit wirklich (er)kennen, ist nochmals mit einer deutlichen Steigerung der Anfragen (vermutlich auch in Bezug auf Fragen und Beschwerden zur Leistungserbringung) zu rechnen. Wie angesichts dieser erwartbaren Entwicklung die oben beschriebenen Effekte beibehalten werden können gehört zu der zentralen Herausforderung der Zukunft für die BBO Jugendhilfe.