JAdigital.
Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten

ism

Dokumentation des Online-Fachgespräches „Digitale Tools in Ombudsstellen“ am 09.05.2023, 15.30 – 18.00 Uhr

Im Mai 2023 veranstaltete das Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism) im Rahmen des vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) geförderten Projekts „JAdigital. Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe konzeptionell gestalten“ ein Online-Fachgespräch zum Thema „Digitale Tools in Ombudsstellen“. An dem Fachgespräch haben 49 Personen aus verschiedenen Bundesländern mitgewirkt – neben Projektmitarbeiter*innen des ism, des DIJuF und der Stiftung Universität Hildesheim u.a. Kolleg*innen aus Länderministerien, Landesjugendämtern, Jugendämtern, Ombudsstellen, Landesheimräte, Kinderschutz- und -rechteorganisationen.

In einem ersten Vortrag stellte Melissa Manzel, Fachreferentin im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V., die Historie und wesentliche Diskurse über Ombudschaften, die Umsetzung des § 9a SGB VIII in den Bundesländern, die Zugänge zu Ombudsstellen und Settings von Beratungsverläufen dar. Die Präsentation von Frau Menzel finden Sie hier.

Danach erläuterte Renke Jahn, Referent in der Landesombudsstelle Baden-Württemberg den Aufbau des Landesombudssystems, den Internetauftritt und eine Suchmaschinenoptimierung und digitale Beratungsformen. Diesen Beitrag finden Sie hier.

In der anschließenden Diskussion ergänzte Renke Jahn, dass zurzeit drei Mitarbeiter*innen für Social Media-Tools zuständig seien, dies jedoch zusätzlich zu anderen Aufgaben übernähmen. Insgesamt sei es ein Teamprojekt, in dem alle Berater*innen mitwirkten, den Content mitzugestalten. Michaela Iliasa von der Ombudschaft Jugendhilfe Nordrhein-Westfalen wies darauf hin, dass sich aufgrund eingesetzter digitaler Tools die Anzahl von Selbstmeldungen junger Menschen von

sechs Prozent im Jahr 2020 auf nunmehr 20 Prozent gesteigert habe. Corona mit seinen Lockdowns habe sicherlich dazu beigetragen. Aktuell gäbe es für diese Aufgabe eine halbe Stelle, was zur Bedienung der verschiedenen Kanäle und bei Krankheit oder Urlaub aber völlig unzureichend sei. Es sei sehr zeitaufwändig, Ideen zu kreieren, wie junge Menschen in Einrichtungen besser erreicht werden könnten. Bei YouTube-Angeboten komme hinzu, dass Untertitel erstellt und geschneidet werden müssten.

Nach diesen zusätzlichen Beiträgen wurden in der Diskussion diese Aspekte vertieft erörtert:

- Nach wie vor gibt es in der stationären Kinder- und Jugendhilfe teilweise rigide Handynutzungsregelungen und auch eine Kontrolle von Kontakten. Insbesondere bei problembehafteten Einrichtungen könnte deshalb eine Zugangshürde bestehen, Ombudsstellen per sms oder Messenger-Diensten zu kontaktieren.
- Generell ist bei Messenger-Diensten die Datensicherheit kritisch zu sehen. Das gilt vor allem für WhatsApp, TikTok und Instagramm. Signal und Threema könnten Alternativen sein, werden jedoch (noch) nicht so häufig von jungen Menschen genutzt. In Baden-Württemberg ist eine anonyme Chatfunktion möglich, sodass die Kontaktdaten für die Ombudsstellen nicht erkennbar sind.
- Eine breite und offensive Öffentlichkeitsarbeit – über Social Media, Homepages und anderen digitalen Tools – könnte dazu führen, dass Kapazitätsgrenzen von Ombudsstellen überschritten werden. Hinzu kommt der Fachkräftemangel, der sich auch bei den Ombudsstellen bemerkbar macht. Insofern ist es wichtig, in Umsetzung des § 9a SGB VIII darauf zu drängen, dass Länder und Kommunen die finanziellen und personellen Rahmenbedingungen für eine effektive Arbeit von Ombudsstellen schaffen.
- In diesem Zusammenhang ist es ebenfalls notwendig, die vorhandenen Ressourcen zu bündeln. Als Vorschläge wurden eingebracht:
    - Projekte in Kooperation mit dem Bundesnetzwerk zu gestalten
    - Verweise der Ombudsstellen untereinander
    - gegenseitige Informationen über Fördermöglichkeiten

- Hinweise untereinander über Suchbegriffe, um Websites Suchmaschinen optimiert gestalten zu können
- Weitergabe von Inhalten von Social-Media-Kanälen
- gemeinsamer Austausch über Tools, ihre Möglichkeiten, aber auch Grenzen

Weiterführende Links

- Informationen zu Landesausführungsgesetzen: https://ombudschaft-jugendhilfe.de/§-9a-sgb-viii/
- Informationen zu Ombudsstellen: https://ombudschaft-jugendhilfe.de/informationen-zu-ombudschaftlichen-strukturen-im-bundesgebiet/
- weitere Veröffentlichungen: https://Ombudschaft-jugendhilfe.de/Veroeffentlichungen