

**IPSHEIM 19. Juli 2023**

## **Workshop 6: Ombud...was?? „So wissen wir voneinander, wenns drauf ankommt!“**

### ***Zusammenfassung der Statements der Jugendlichen***

#### **Zum Workshop**

---

- Die bayerischen Ombudsstellen helfen Euch, wenn es Konflikte mit der Einrichtung oder dem Jugendamt gibt.
- Wir unterstützen Euch! Wir gehören nicht zur Einrichtung oder zum Jugendamt. Es ist kostenlos. Wir können Euch auch anonym beraten.
- Ein tolle Unterstützung – aber noch nicht alle kennen uns... Deshalb brauchen wir Deine Hilfe!
- Wie erreichen wir Dich/Euch und andere Kinder und Jugendlichen am besten?
- Was können Ombudsstellen tun, um bei Kindern und Jugendlichen (noch) bekannter zu werden (z.B. Flyer, Homepage)?

#### **Statements, wie wir Euch erreichen können....**

---

##### Wir haben gemeinsam folgende Fragen diskutiert:

- Welche Materialien sprechen Dich an? Wie sehen sie aus?
- Wie können wir Euch ansprechen? Was wünscht ihr Euch?

##### Vorab: Einrichtungsbesuche sind wichtig fürs Bekanntmachen

- Einrichtungen besuchen und sich vorstellen ist wichtig, die Informationsweitergabe durch die Betreuer\*innen ist nicht immer so zuverlässig, wir haben manchmal das Gefühl nicht über alles informiert zu werden und genau dann ist die Ombudsstelle auch wichtig für uns
- Beschwerdeverfahren in der Einrichtung sind wichtig, da möchte ich auch von der Ombudsstelle erfahren

#### **Wie sollte das Material gestaltet sein?**

##### allgemein

- bunt
- lieber weniger Infos
- Logos von Ämtern oder Trägern schrecken uns ab

##### Flyer

- „Flyer liest kein Mensch“ – aber teilweise sind sie vielleicht doch hilfreich, meint ihr. Gerade, wenn sie an einem Ort ausliegen, an dem man warten muss und Langeweile hat.
- kurz, prägnant, übersichtlich, max. 1 Seite
- mit Bildern
- Beispiele für Probleme benennen, bei denen wir uns an die Ombudsstelle wenden können
- Zusammenfassung von bereits gelungenem beim aktuellen Flyer

- Augsburg-Postkarten sind schon super, v.a. die Formulierung „Ärger mit...“, „Stress mit“, auch „Konflikte mit der Wohngruppe/Einrichtungen“ sprechen die jungen Menschen an.
- Die Ombudsstelle der Diakonie Oberbayern hat gute Beispiele mit Problemen, bei denen man sich an die Ombudsstelle wenden kann.
- An Text würde uns z.B. die einseitige Einlage vom Landkreis München ausreichen.

### Homepage

- nicht zu steril, bunt/spannend
- Videos eingebaut
- FAQ ist gut
- gute Navigationsleiste ist wichtig
- anders gesagt: „kein Landratsamtstyle“
- Position bei Google-Ergebnis entscheidend
- Hier ist die Homepage der Ombudsstelle Augsburg schon echt gut

### Videos

- *„Spart Euch das Geld für den Flyer und macht ein Video, da braucht ihr nur Euch“*
- zum Kennenlernen der Ombudsstelle (Idee: kann man auch am Gruppenabend abspielen! Beispiele: DeinMegafon Thüringen, Ombudsstelle Rheinland-Pfalz)
- Ombudspersonen sollten sich im Videos selbst vorstellen
- für Informationen zu möglichen Problemen (vgl. z.B. TikTok von NRW)
- Fokus bei Videos eher auf die Inhalte, nicht zu lange auf die Ombudsstelle selbst
- echte Anfragen nachstellen, richtige Schauspieler, keine Laien
- professioneller Eindruck wichtig
- nicht zu kindisch (Stimme von Jugendlichen wird teilweise auch als kindisch/unprofessionell empfunden)
- Informationen und Beispiele
- Videos konkret nicht zu abstrakt,
- Länge: 2 Minuten ist gerade noch so ok

### Welche Wörter benutzen wir bei der Onlinesuche bzw. in SocialMedia?

- Ihr meint, *„Ombud... checkt doch niemand“*, deshalb braucht es andere Worte!
- Beispiele für Worte, nach denen ihr suchen würdet, wenn ihr die Unterstützung durch die Ombudsstelle braucht:
  - Hilfe, Kinderrechte, Beratung, Jugendhilfe, Stress, Probleme, ...

### Wie sollte die Ansprache außerdem sein?

- Ansprache: „Du“ auf Internetseite ist gut (bestimmt auch für Eltern ok)
- Zielgruppen einzeln ansprechen, Jugendliche selber ansprechen, überlegen wie kindgerecht das Material sein kann
- leicht zu verstehen, einfache Sprache
- strukturiert, kurze Texte

### Kurz gesagt

Eigentlich brauchen wir mindestens ein Erklärvideo und einen TikTok-Kanal, um Euch zu erreichen.

Ihr sagt: *„SocialMedia ist wichtig, das lohnt sich!“*

Eine Homepage für alle Ombudsstellen und eine einheitliche Telefonhotline würden die Suche viel einfacher machen. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten machen für uns nicht so richtig Sinn, keine örtlichen Zuständigkeiten wären besser, man will auch nicht herumgeschickt werden.