



Evaluation der Ombudsstellen der Behörde für Schule und Berufsbildung

Evaluationsbericht

Angelika Becker und Monika Daseking

Prof. Dr. Monika Daseking
Professur Pädagogische Psychologie
Helmut-Schmidt-Universität/Universität der
Bundeswehr Hamburg
Holstenhofweg 85
22043 Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 6541 2849
mail: m.daseking@hsu-hh.de

Dr. Angelika Becker
Professur Pädagogische Psychologie
Helmut-Schmidt-Universität/Universität der
Bundeswehr Hamburg
Friedrich-Ebert-Damm 245
22159 Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 6541 2097
mail: angelika.becker@hsu-hh.de

Zusammenfassung

In Hamburg gibt es drei Ombudsstellen, die bei der Behörde für Schule und Berufsbildung angesiedelt sind: Die Ombudsstelle für besondere Begabungen, die Ombudsstelle SchülerInnenvertretung und die Ombudsstelle Inklusive Bildung. Die Ombudsstellen sind keine Behördeninstitutionen – sie bieten allen Hamburger Schüler:innen und deren Erziehungsberechtigten eine kostenlose, neutrale, zeitnahe sowie unabhängige Beratung und Hilfe bei Fragen und Konflikten im schulischen Kontext an. In den Ombudsstellen arbeiten ehrenamtliche Ombudspersonen, die über einen breiten Erfahrungsschatz im hamburgischen Bildungswesen verfügen.

Die Ombudspersonen formulierten von sich aus den Wunsch nach einer externen Evaluation ihrer Arbeit. So entstand ein Kooperationsprojekt zwischen dem Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie der Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr Hamburg und den Ombudsstellen/der Behörde für Schule und Berufsbildung. Im Zeitraum zwischen Oktober 2020 und Juli 2021 wurde durch Mitarbeiter:innen des Lehrstuhls für Pädagogische Psychologie eine Evaluationsstudie durchgeführt, wissenschaftlich begleitet und ausgewertet. Einerseits wurde ein quantitativer Fragebogen entwickelt, mit dem Erziehungsberechtigte und Schüler:innen befragt wurden, die bereits die Beratung einer der Ombudsstellen in Anspruch genommen hatten. Andererseits wurden Experteninterviews mit Mitgliedern der Behörde für Schule und Berufsbildung (BSB) durchgeführt, um qualitativ die Wahrnehmung der Ombudsstelle für Inklusion von einzelnen Personen in der Behörde für Schule und Berufsbildung zu untersuchen. Hier wurde sich auf die Ombudsstelle für Inklusion beschränkt.

Es konnte eine ausreichend große Stichprobe von Erziehungsberechtigten befragt werden ($N = 74$). Die Hauptergebnisse dieser Befragung zeigen eine insgesamt sehr große Zufriedenheit der Erziehungsberechtigten sowohl mit verschiedenen Aspekten der Ombudsstellen als auch mit den einzelnen Ombudspersonen. Der am häufigsten genannte Grund für das Aufsuchen einer der Ombudsstellen war die fehlende Unterstützung seitens der Schulen. Außerdem wurden die Erziehungsberechtigten nach Möglichkeiten gefragt, mehr auf die Arbeit der Ombudsstellen aufmerksam zu machen, und so noch mehr Eltern den Zugang zu dieser Beratungsmöglichkeit zu ermöglichen. Dabei zeigte sich, dass die Erziehungsberechtigten hauptsächlich über Dritte und nicht über institutionalisierte Wege auf die Ombudsstellen aufmerksam geworden sind. Daraus ergeben sich Handlungsempfehlungen, um die Ombudsstellen bekannter zu machen, wie eine größere Bewerbung der Ombudsstellen bei schulischen Informationsveranstaltungen oder durch Lehrkräfte. Die qualitative Analyse der Experteninterviews ($N = 3$) zeigte ebenfalls große Zufriedenheit mit der Arbeit der Ombudsstelle für Inklusion mit Nennung der großen Erfahrung der Ombudspersonen, die neutrale Position der Ombudsstellen, die Niedrigschwelligkeit des Angebots und der Schnelligkeit und Erreichbarkeit der Ombudsstellen für die Eltern als Stärken.

I. Inhaltsverzeichnis

II. Abbildungsverzeichnis.....	4
1 Einführung.....	5
2 Methoden.....	6
2.1 Evaluationsdesign.....	6
2.2 Instrumente der Evaluation.....	7
2.2.1 Fragebogen.....	7
2.2.2 Interviewleitfaden.....	8
2.2.3 Stichprobe.....	8
2.3 Anonymisierung/Datenschutz.....	8
2.4 Durchführung der Untersuchung.....	9
2.5 Methoden der Datenauswertung.....	9
3. Ergebnisse.....	9
3.1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse.....	9
3.2 Ausführliche Darstellung der quantitativen Ergebnisse.....	10
3.2.1 Beschreibung der Stichprobe.....	10
3.2.2 Beschreibung des Kontakts zur Ombudsstelle.....	10
3.2.3 Gründe für das Aufsuchen der Ombudsstelle.....	12
3.2.4 Berichtete Zufriedenheit mit der Ombudsstelle.....	13
3.2.5 Berichtete Veränderungen durch den Besuch in der Ombudsstelle.....	15
3.2.6 Vergrößerung der Bekanntheit der Ombudsstellen.....	15
3.3 Qualitative Auswertung der offenen Fragen.....	16
3.3.1 Frage: „Das hat mir an der Ombudsstelle besonders gut gefallen:“.....	16
3.3.2 Frage: „Das hätte ich mir noch gewünscht“.....	17
3.3.3 Frage: „Was ich sonst noch anmerken möchte“.....	17
3.4 Qualitative Auswertung der leitfadengestützten Experteninterviews.....	18
4 Zusammenfassung und Interpretation der Evaluationsergebnisse.....	19
7 Literaturverzeichnis.....	20
8 Anhänge.....	21
8.1. Fragebogen in Druckversion.....	21
8.2 Interviewleitfaden Experteninterviews.....	44

II. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Verteilung der verschiedenen Förderbedarfe in der Stichprobe

Abbildung 2. Darstellung der Nennungen, wie die Eltern von der Ombudsstelle erfahren haben in Prozent

Abbildung 3. Darstellung der Anzahl der Kontakte zur Ombudsstelle (deskriptive Darstellung der Anzahl der Nennungen in Prozent)

Abbildung 4. Darstellung der Dauer des Kontakts zur Ombudsstelle (deskriptive Darstellung der Anzahl der Nennungen in Prozent)

Abbildung 5. Darstellung der Anzahl der Nennungen der Schwierigkeiten in der Schule in Prozent

Abbildung 6. Angegebene Zufriedenheit mit Aspekten der Ombudsstelle (deskriptive Darstellung der Häufigkeiten auf Itemebene)

Abbildung 7. Angegebene Zufriedenheit mit der Ombudsperson (deskriptive Darstellung der Häufigkeiten auf Itemebene)

Abbildung 8. Darstellung der Anzahl der Nennungen verschiedener Lebensbereiche in Prozent (Mehrfachantwort möglich)

Abbildung 9. Darstellung der Anzahl der Nennungen, wie die Ombudsstellen in Zukunft noch besser erreichbar sind (Mehrfachantwort möglich)

1 Einführung

„Ohne die kompetente Hilfe wären unzählige Familien schlichtweg hilflos im Schul-Dschungel.“ (Zitat aus einer Elternantwort aus dem Fragebogen zur Evaluation der Ombudsstellen)

Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse der Evaluation der Ombudsstellen der Behörde für Schule und Berufsbildung (BSB) in Hamburg zusammen. Obwohl die Ombudsstellen an der Behörde angesiedelt sind, sind sie keine behördlichen Institutionen. Sie arbeiten neutral und unabhängig.

Die Einrichtung der *Ombudsstelle für Inklusion* wurde mit der Drucksache 20/3641 „Inklusive Bildung an Hamburgs Schulen“ am 27.03.2012 von der Hamburger Bürgerschaft beschlossen (Drucksache 20/2641). Ihre Aufgabe sei es, „Sorgeberechtigte mit Kindern mit sonderpädagogischem Förderbedarf in Konfliktfällen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützen und eine kostenlose, neutrale und unabhängige Hilfe in Bildungsfragen bieten.“ ([Drucksache 20/2641, Ziffer 5.5](#)).

Die *Ombudsstelle besondere Begabungen* besteht seit dem Jahr 2014, nachdem die Hamburger Bürgerschaft sich 2013/2014 mit der Frage schulischer Begabtenförderung auseinandergesetzt hat und im März 2014 einen überparteilichen Beschluss verabschiedete ([Georgi, 2015](#)). In diesem Beschluss wurde die Gründung der Ombudsstelle für besondere Begabung benannt: "Die Anhörung hat überdies deutlich gemacht, dass Eltern oft rat- und hilflos sind und auch öfter mit Schulkonflikten zu tun haben. Wir werden deshalb eine Ombudsstelle einrichten. Dort sollen ehrenamtliche Experten beraten und in Schulkonflikten vermitteln." ([Behörde für Schule und Berufsbildung. \(o. D.-a\)](#)).

Die *Ombudsstelle für SchülerInnenvertretung* arbeitet seit 1999 im Auftrag der Hamburger Schulbehörde. Sie unterstützt die Vertretungen der Schüler und Schülerinnen und deren Erziehungsberechtigten bei der Ausübung ihrer Rechte und vermittelt bei Konflikten und Widersprüchen zu Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen nach § 49 HmbSG ([Behörde für Schule und Berufsbildung. \(o. D.-b\)](#); [Puhle und Wiegandt, 2021](#)). Die Ombudspersonen werden durch Einsatzverfügungen der Behörde für Schule und Berufsbildung berufen ([Behörde für Schule und Berufsbildung, 2016](#)).

Die Ombudsstellen beraten und vermitteln, suchen Gespräche mit Beteiligten wie Lehrkräften, Schulleitungen oder den Regionalen Bildungs- und Beratungszentren in Hamburg (ReBBZ). Sie treffen jedoch keine abschließenden Entscheidungen. Durch ihre Arbeit mit Einzelfällen werden den Ombudspersonen häufig strukturelle Probleme deutlich. Diese besprechen sie jährlich mit dem Senator, dem Staatsrat und dem Landesschulrat ([Demmin et al., 2021](#)).

Alle Ombudspersonen sind ehrenamtlich tätig. Sie verfügen über einen breiten Erfahrungsschatz im hamburgischen Bildungswesen. Ebenso sind sie unabhängig und dem Grundsatz der Vertraulichkeit verpflichtet. Somit bieten die Ombudsstellen ein besonderes Beratungsangebot dar, das allen Hamburger Erziehungsberechtigten und SchülerInnen möglichst niedrigschwellig zur Verfügung steht. Aktuell arbeiten in der Ombudsstelle für Inklusion fünf Ombudspersonen, in der Ombudsstelle für besondere Begabung eine Ombudsperson und in der Ombudsstelle für SchülerInnenvertretung zwei Ombudspersonen. Die Ombudsstellen stellen

ihre Arbeit auf der Grundlage der Einsetzungsverfügung einmal pro Jahr schriftlich in Ombudsberichten dar, die von der Website der Behörde für Schule und Berufsbildung abrufbar sind (siehe etwa [Demmin et al., 2021](#)).

In den Berichten wird die Gesamtsumme der durchgeführten Beratungen pro Jahr aufgeführt, teilweise aufgegliedert nach thematischen Schwerpunkten und Schulform. Ebenso wird von den Ombudspersonen festgehalten und im Bericht dokumentiert, wie viel Aufwand pro Beratung in Arbeitsstunden pro Fall nötig war. Ebenso wird hier dokumentiert, mit welchen Stellen/Personen es im zurückliegenden Jahr Kontakte und Gespräche gab.

Die Ombudspersonen formulierten von sich aus den Wunsch nach einer wissenschaftlich objektiven Evaluation ihrer Arbeit. Dabei sollten, wenn möglich, die Klient:innen der Beratung, also die Eltern/ Erziehungsberechtigten, zu ihren Eindrücken und ihrer Zufriedenheit nach abgeschlossener Beratung in der Ombudsstelle befragt werden. Die Evaluation sollte also einerseits summativ-bilanzierend sein, um Wissen darüber zu gelangen, wie zufrieden die Eltern mit der Beratung waren, andererseits sollte die Evaluation auch wissensgenerierend sein, um z. B. herauszufinden, wie die Eltern von der Ombudsstelle erfahren haben und was die Ombudsstelle tun könnte, um noch weiter bekannt zu werden. Zusätzlich wurden drei Experteninterviews mit Mitarbeiter:innen der Behörde für Schule und Berufsbildung durchgeführt, um die Wahrnehmung der Ombudsstelle für Inklusion in der BSB qualitativ zu erfassen.

Im Rahmen des Kooperationsprojektes nahmen die Psychologiestudierenden zweier Forschungsseminare der HSU/UniBw Hamburg an der Evaluation teil. Zudem wurde eine Masterarbeit zu diesem Thema verfasst. Zu Beginn der Evaluation wurden von den Studierenden Experteninterviews mit den Ombudspersonen geführt, um die Ziele und die Inhalte der Evaluation zu definieren und festzulegen. Als Ziel wurde eine retrospektive quantitative Befragung der Eltern, die seit dem Jahr 2016 an einer Beratung an einer der Ombudsstellen teilgenommen hatten, festgelegt. Dabei sollte vor allem die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Beratung erhoben werden, sowie nach Schwierigkeiten und Hindernissen einer erfolgreichen Beratung gefragt werden. Um die Befragung möglichst niedrigschwellig zu gestalten, wurde der Fragebogen als Online Fragebogen durchgeführt. Es wurde versucht, die Sprache möglichst einfach und verständlich zu gestalten. Es war der ausdrückliche Wunsch der Ombudspersonen, dass die drei Ombudsstellen der Behörde für Schule und Berufsbildung nicht getrennt, sondern gemeinsam evaluiert werden sollen.

2 Methoden

2.1 Evaluationsdesign

Die Evaluation wurde von Oktober 2020 bis August 2021 von Mitarbeiter:innen des Lehrstuhls für Pädagogischen Psychologie der Helmut-Schmidt-Universität durchgeführt. Zwei Forschungsseminare mit Masterstudierenden der Psychologie sowie eine weitere Masterstudierende waren im Projekt eingebunden. Zu Beginn der Evaluation im Zeitraum Oktober 2020 bis Januar 2021 stand die Zieldefinition, die Durchführung von Interviews mit den Ombudspersonen und die Operationalisierung der Fragestellungen, die schließlich in der Fertigstellung des Fragebogens (siehe Anhang 8.1) und der Interviewleitfäden für die Personen der Behörde für Schule und Berufsbildung mündete (siehe Anhang 8.2). Im Zeitraum Januar 2021 bis März 2021 wurde der Fragebogen dann online gestellt und pilotiert. Diese Schritte fanden im beständigen Austausch mit den Ombudspersonen statt. Ab März 2021 wurden dann die Eltern,

die seit dem Jahr 2016 in einer der Ombudsstellen gewesen waren, per Mail durch die Ombudspersonen kontaktiert und hatten dann die Möglichkeit, bis Juli 2021 an der Umfrage teilzunehmen. Ab August 2021 schloss sich dann die Auswertungsphase an. Auch die Experteninterviews wurden im April und Mai 2021 geführt und anschließend qualitativ ausgewertet.

2.2 Instrumente der Evaluation

2.2.1 Fragebogen

Der Fragebogen liegt in zwei Versionen vor: In einer Schüler:innenversion und in einer Elternversion. Der Schüler:innenfragebogen beinhaltet 21 Fragen, der Elternfragebogen insgesamt 41 Fragen. Anhand einer ersten Filterfrage wurde den Teilnehmenden entweder die Schüler:innenversion oder die Elternversion angezeigt („Sind Sie ein Elternteil oder sind Sie ein Schüler/eine Schülerin?“). Der gesamte Fragebogen ist im Anhang zu finden (Anhang 8.1.). Da der Schüler:innenfragebogen nur von drei Schülerinnen ausgefüllt wurde, wird hier nur weiter auf den Elternfragebogen eingegangen. Der Elternfragebogen erfasst soziodemographische Variablen, wie die Eltern von den Ombudsstellen erfahren haben, die Anzahl der Kontakte mit der Ombudsstelle und die Länge der Beratung, die Gründe, weshalb die Ombudsstelle aufgesucht wurde, sowie verschiedene Fragen zur Einschätzung verschiedener Aspekte der Ombudsstelle und der Ombudspersonen. Zudem wurde abgefragt, welche Lebensbereiche sich bei der Familie/dem Kind nach Aufsuchen der Ombudsstelle positiv verändert hätten. Zum Schluss erfolgte noch eine Frage, wie die Ombudsstellen in Zukunft noch mehr Eltern erreichen könnten. Diese Fragen erfolgten alle mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten. Am Ende standen drei offene Fragen, bei denen die Eltern Gelegenheit hatten, sich zu weiteren Anmerkungen und Wünschen zu äußern. Um die eingeschätzte Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Ombudsstellen und der Ombudspersonen erfassen zu können, wurden für die Aspekte der Ombudsstelle 11 Items und für die Bewertung der Ombudspersonen 4 Items entwickelt. Dabei konnten Antworten auf einer fünf-stufigen Antwortskala gegeben werden (1 = «stimme nicht zu» bis 5 = «stimme zu»). Um eine Skala zur Zufriedenheit mit den Ombudsstellen zu bilden, wurde mit den elf Items eine Hauptkomponentenanalyse mit einer orthogonalen Rotation durchgeführt. Da das Item „Mein Kind wurde von der Ombudsstelle in die Beratung direkt eingezogen“ mit den meisten Variablen nur eine Korrelation von .3 oder unter .3 hatte, wurde es von der weiteren Analyse aus der Skalenbildung ausgeschlossen. Dies ist inhaltlich auch passend, da der Fakt, ob das Kind in die Beratung eingezogen wurde, oder nicht, möglicherweise nicht mit der Zufriedenheit der Beratung zusammenhängt. Nach Ausschluss dieser Variable wurde eine Hauptkomponentenanalyse mit einer orthogonalen Rotation mit den 10 verbleibenden Items durchgeführt. Keine Variable korrelierte so hoch wie .9 oder höher mit den anderen Variablen, eine Multikollinearität konnte ausgeschlossen werden. Der Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Wert lag für die zehn Items bei einem Wert von .90, also deutlich über den von einigen Autoren empfohlenen Kennwert von .6 (siehe etwa Möhring & Schlütz, 2013). Der Bartlett – Test auf Sphärizität wurde signifikant, was auf eine ausreichend hohe Korrelation zwischen Items hinweist, um eine Hauptkomponentenanalyse durchführen zu können. In der daraufhin durchgeführten Hauptkomponentenanalyse erreichte nur eine Komponente einen Eigenwert über 1.0 (7.12), durch diese Komponente wurden 71.15 % der Varianz erklärt. Diese Information rechtfertigte zusätzlich zur visuellen Inspektion des Scree-Plots die Extraktion von nur einem Faktor. Alle Items zeigten eine hohe Ladung auf die Komponente (zwischen .73 und .90). Um die interne Konsistenz zu bestimmen, wurde Cronbach's Alpha für die Skala Zufriedenheit mit der Ombudsstelle berechnet. Dieses erreichte einen hohen Wert mit $\alpha = .95$, $n = 73$.

Anschließend wurde ebenfalls für das Erstellen einer Skala der Bewertung der Zufriedenheit mit den Ombudspersonen aus vier Items eine Hauptkomponentenanalyse mit einer orthogonalen Rotation durchgeführt. Keine Variable korrelierte niedriger als .3 oder höher als .9 mit den anderen Variablen, es konnte somit eine Multikollinearität ausgeschlossen werden und alle Variablen verblieben in der weiteren Skalenberechnung. Der KMO-Wert lag bei einem Kennwert von .72, der Bartlett-Test auf Sphärizität war signifikant. Somit wurde eine Hauptkomponentenanalyse durchgeführt, bei der nur eine Komponente einen Eigenwert über 1.0 erreichte (3.44), die eine Varianz von 85.92 % erklärte. Das Kaiser-Kriterium und der Scree-Plot rechtfertigten die Extraktion einer Komponente. Dabei zeigten alle Items eine sehr hohe Ladung auf die Komponente (alle über .90). Cronbach's Alpha zeigte mit $\alpha = .94$, $n = 73$ eine hohe interne Konsistenz auf.

Die offenen Fragen wurden mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse mittels induktiver Kategorienbildung nach Kuckartz (Rädiker und Kuckartz, 2019) ausgewertet. Das Ziel war hier die Zusammenfassung und Strukturierung der Antworten in den offenen Antwortformaten.

2.2.2 Interviewleitfaden

Der Interviewleitfaden wurde von Masterstudierenden der Psychologie im Forschungsseminar ausgearbeitet. Er ist im Anhang zu finden (Anhang 8.2). Bei der Erstellung des Interviewleitfadens wurde nach der Vier-Schritte-Methode nach Helfferich (2011) vorgegangen: Sammeln von Fragen, Prüfen von Fragen, Sortieren und Subsumieren der Fragen.

2.2.3 Stichprobe

Im März 2021 wurden alle Familien, die seit dem Jahr 2016 Beratung in einer der drei Ombudsstellen erhalten hatten, durch die Geschäftsstelle der Ombudsstellen per Mail mit der Bitte um Teilnahme an der Befragung kontaktiert. In den Anschreiben war der Link für die Online-Studie erhalten. Insgesamt wurden so $N = 290$ Eltern/Erziehungsberechtigte kontaktiert. Von diesen füllten $n = 79$ die Umfrage komplett aus. Insgesamt ergab sich so eine Rücklaufquote von 27 %. Drei Teilnehmer:innen wurden ausgeschlossen, da es sich bei Ihnen um Schüler:innen handelte. Drei weitere Teilnehmer:innen wurden von der weiteren Analyse ausgeschlossen, da sie im Freitext angegeben hatten, die Ombudsstellen nicht zu kennen. So ergab sich eine finale Stichprobengröße von $N = 73$.

Drei Experteninterviews mit Angehörigen der Behörde für Schule und Berufsbildung wurden durchgeführt.

2.3 Anonymisierung/Datenschutz

Die Befragung erfolgte anonym. Alle Teilnehmer:innen füllten zunächst eine informierte Einverständniserklärung aus und gaben ihre Zustimmung zu der Verarbeitung personenbezogener Daten. Hier erhobene personenbezogene Daten waren Alter des Kindes, Geschlecht des Kindes, Schulform des Kindes, Klassenstufe des Kindes und Förderbedarf des Kindes. Die Studie wurde durch den Datenschutzbeauftragten der Behörde für Schule und Berufsbildung, Herr Wittig geprüft, der keine datenschutzrechtlichen Bedenken äußerte.

Die Teilnehmenden der Experteninterviews unterzeichneten ebenfalls eine informierte Einwilligungserklärung. Die Aufzeichnung erfolgte anonym, hier wurden keine Teilnehmer:innen mehr namentlich genannt.

2.4 Durchführung der Untersuchung

Die Umfrage erfolgte online über die Software Unipark (www.unipark.com) im Zeitraum von März 2021 bis Juli 2021. Die Teilnahme dauerte ca. 10 Minuten.

Die leitfadengestützten Experteninterviews dauerten ca. 45 Minuten. Sie wurden digital aufgezeichnet und anschließend transkribiert.

2.5 Methoden der Datenauswertung

Die quantitativen Daten wurden nach Abschluss der Erhebung von Unipark in die Statistiksoftware SPSS ausgelesen. Die qualitativen Daten aus den offenen Antwortformaten wurden in die Software zur qualitativen Datenanalyse MAXQDA eingelesen.

Es wurde eine inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse nach Kuckartz durchgeführt (Kuckartz, 2018).

Die Audiodateien der Experteninterviews wurden ebenfalls zur Transkription und weiteren Analyse in MAXQDA eingelesen. Die Kategorienbildung für die Analyse der Experteninterviews erfolgte zunächst deduktiv anhand des leitfadengestützten Interviews, weitere Kategorien wurden im Prozess induktiv hinzugefügt. Bei den offenen Antwortformaten wurde das Material von zwei Codierenden in mehreren Schleifen anhand eines Teils der Fälle durchgearbeitet, um mögliche Kategorien zu formulieren, anzupassen und eine Einigung herzustellen. Anschließend wurde das komplette Datenmaterial von zwei Codierenden unabhängig voneinander codiert.

3. Ergebnisse

3.1 Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse

Die Befragung von $N = 73$ Eltern ergab, dass die Hälfte der teilnehmenden Eltern ein Kind mit Förderbedarf haben. Es wurde deutlich, dass ein Großteil der Eltern entweder über informelle Wege von der Ombudsstelle erfahren haben (durch Dritte oder Hörensagen) oder aber über die im Internet verfügbaren Informationen. Ein Großteil der Eltern hatte maximal sechsmal Kontakt mit der Ombudsstelle über einen Zeitraum von maximal sechs Monaten. Bei der Frage nach den Gründen für das Aufsuchen wurde am Häufigsten als Schwierigkeiten: „*fehlende Unterstützung seitens der Schule*“ und „*fehlende Förderung*“ genannt. Die Erhebung der Zufriedenheit mit der Ombudsstelle mit Hilfe einer Skala ergab eine große Zufriedenheit. Die Zufriedenheit mit der Ombudsperson wurde durch die teilnehmenden Eltern ebenfalls als signifikant positiv bewertet. Dabei zeigte sich, dass es einen signifikanten Zusammenhang zwischen positiven Verhaltensänderungen („*bessere Leistungen in der Schule*“, „*mein Kind geht lieber zur Schule*“ und „*Zufriedenheit*“) gab, sowie einen negativen Zusammenhang zwischen der Bewertung der Zufriedenheit mit der Ombudsstelle und angegebenen fehlenden positiven Verhaltensänderungen des Kindes. Die Bewertung der Ombudsperson an sich korrelierte jedoch nicht mit angegebenen Verhaltensänderungen. Die qualitative Analyse der offenen Fragen zeigten eine hohe Dankbarkeit der Eltern mit der Ombudsstelle, ebenso wurde die schnelle Erreichbarkeit, die fachliche Kompetenz und der wertschätzende, offene und freundliche Umgang gelobt und betont. Deutlich wurde hier, dass sich viele Eltern gewünscht hätten, bereits früher von den Ombudsstellen erfahren zu haben.

3.2 Ausführliche Darstellung der quantitativen Ergebnisse

3.2.1 Beschreibung der Stichprobe

Von den $N = 73$ Teilnehmenden gaben $n = 55$ an, einen Jungen (75,3 %) und $n = 16$ ein Mädchen (21,9 %) zu haben (2 fehlende Angaben). In der Ombudsstelle für besondere Begabung waren $n = 22$ der Teilnehmenden (30,1 %), in der Ombudsstelle für Schülerinnenvertretung $n = 13$ (17,8 %) und in der Ombudsstelle Inklusion $n = 26$ (35,6 %). 12 Eltern gaben an, nicht mehr zu wissen, in welcher der Ombudsstellen sie gewesen sind. 34 der Eltern gaben an, ein Kind mit Förderbedarf zu haben (46,6 %) (für die Verteilung der Förderbedarfe siehe Abb. 1).

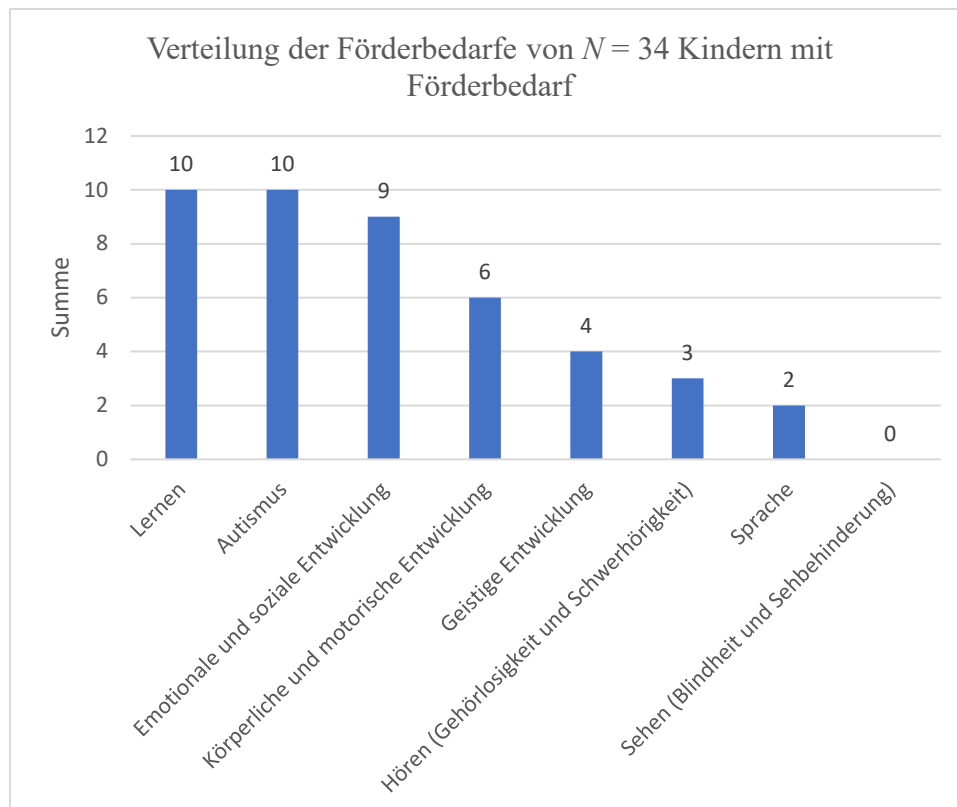


Abbildung 1. Verteilung der verschiedenen Förderbedarfe in der Stichprobe

3.2.2 Beschreibung des Kontakts zur Ombudsstelle

Zunächst wurde abgefragt, wie die Eltern von den Ombudsstellen erfahren haben. Die Anzahl der Nennungen in Prozent sind in Abbildung 2 abgebildet.

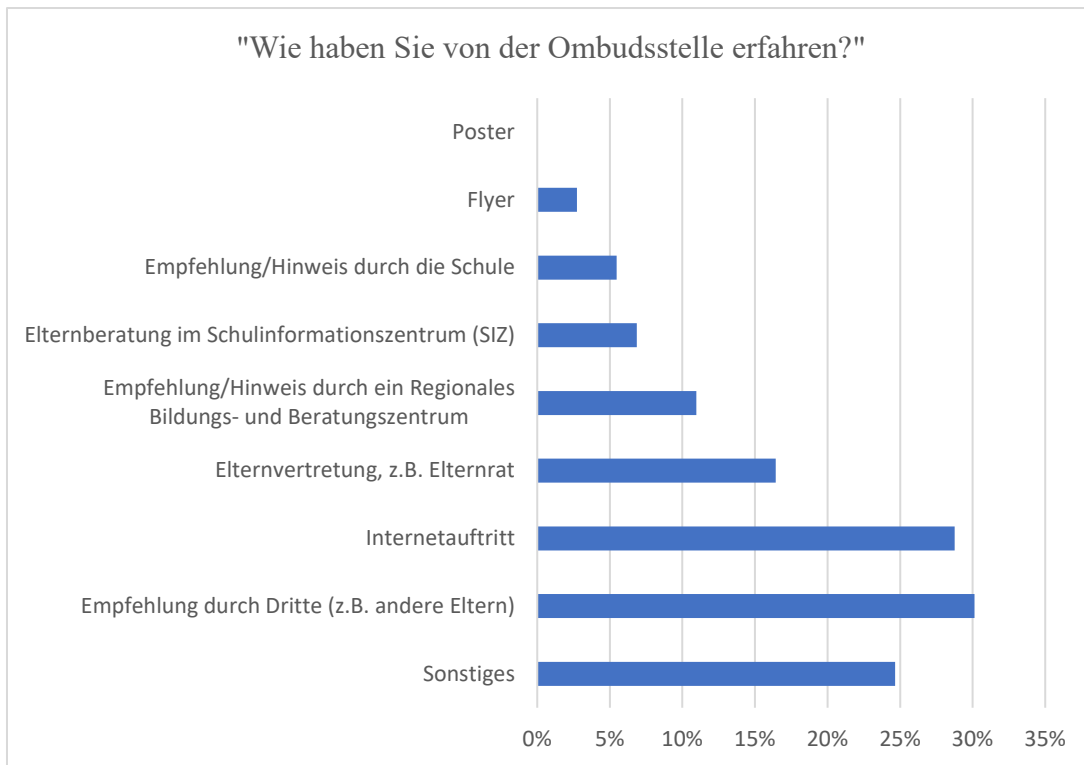


Abbildung 2. Darstellung der Nennungen, wie die Eltern von der Ombudsstelle erfahren haben in Prozent

Dann wurde nach Häufigkeit und Länge des Kontaktes zur Ombudsstelle gefragt (siehe Abb. 3 und Abb. 4).

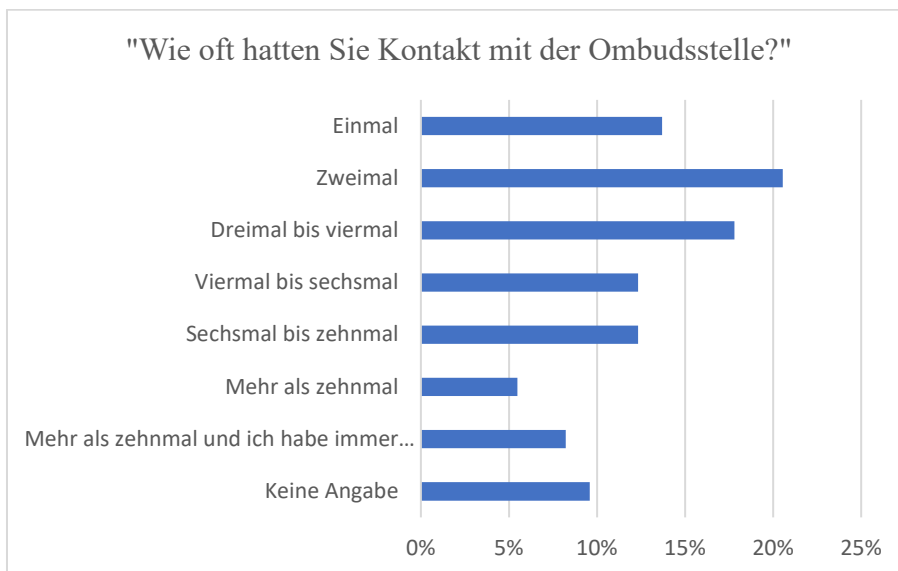


Abbildung 3. Darstellung der Anzahl der Kontakte zur Ombudsstelle (deskriptive Darstellung der Anzahl der Nennungen in Prozent)

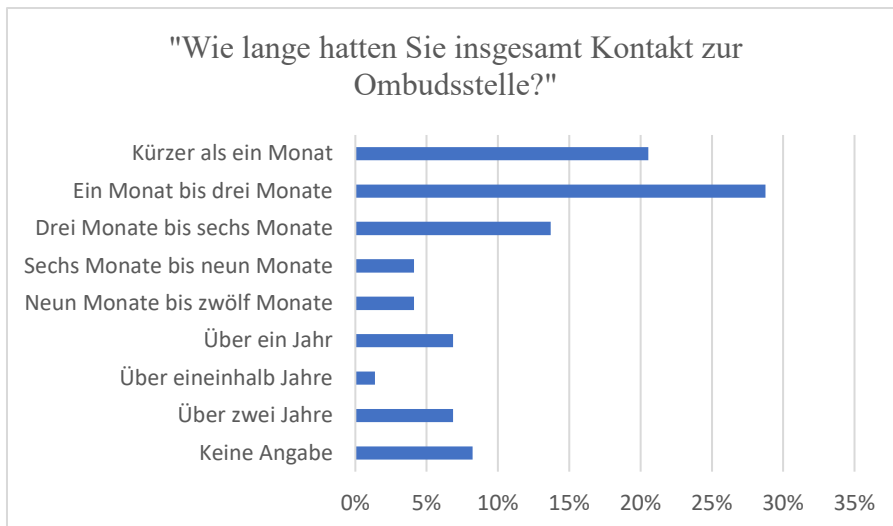


Abbildung 4. Darstellung der Dauer des Kontakts zur Ombudsstelle (deskriptive Darstellung der Anzahl der Nennungen in Prozent)

3.2.3 Gründe für das Aufsuchen der Ombudsstelle

Im Folgenden wurden die Eltern nach den Gründen für ihre Kontaktaufnahme zur Ombudsstelle befragt. Die einzelnen Antwortkategorien mit jeweiliger Anzahl der Nennungen ist in Abbildung 5 zu sehen. Die beiden meistgenannten Gründe waren „*Fehlende Unterstützung seitens der Schule*“ und „*Fragen zur individuellen Förderung*“.

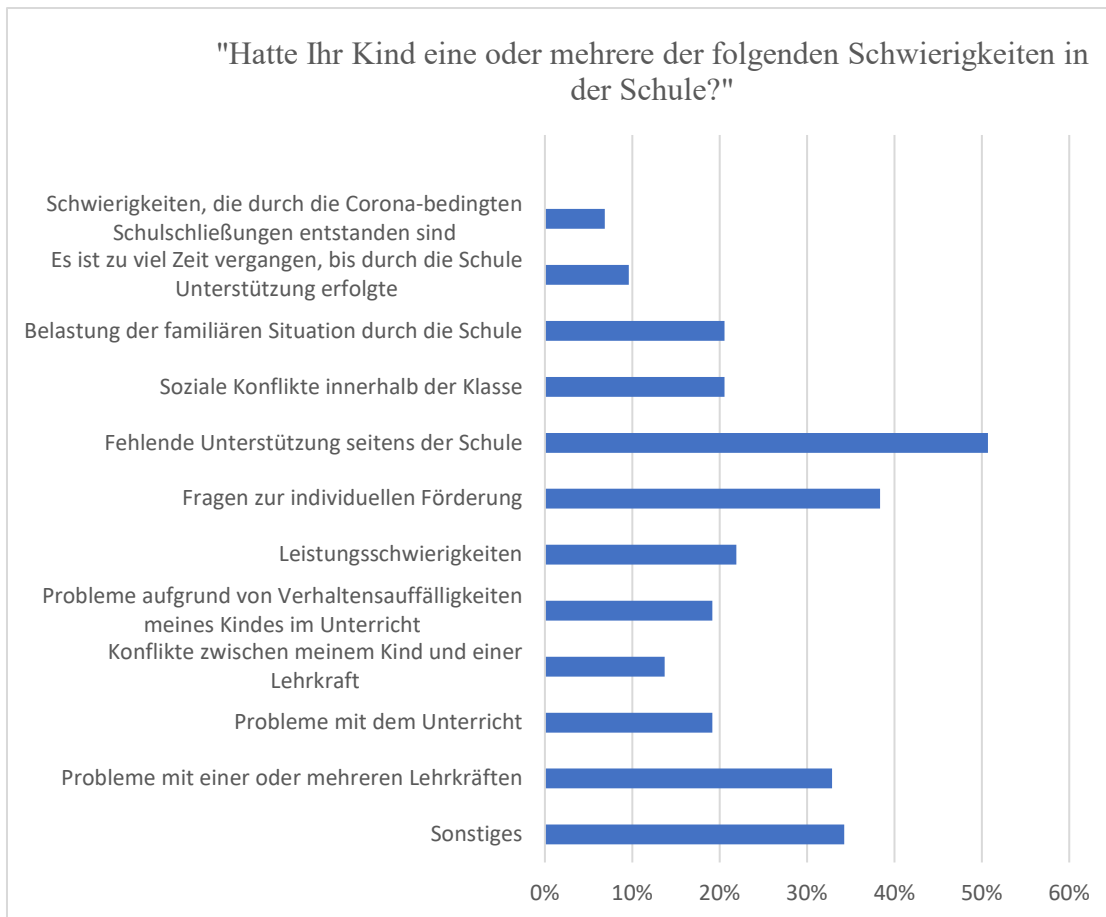


Abbildung 5. Darstellung der Anzahl der Nennungen der Schwierigkeiten in der Schule in Prozent

Als Gründe für das Aufsuchen der Ombudsstelle nannten 45 % der Eltern Lernschwierigkeiten der Kinder, 27 % Verhaltensauffälligkeiten der Kinder und 28 % der Eltern von seitens der Schule ergriffene Ordnungsmaßnahmen.

3.2.4 Berichtete Zufriedenheit mit der Ombudsstelle

Für die Skala zur Zufriedenheit mit der Ombudsstelle (siehe auch 2.2.1. Fragebogen) zeigte sich ein Skalenmittelwert von $M = 3.90$, $SD = 1.18$, der signifikant über dem Skalenmittelwert von 3.0, $t(72) = 6.505$, $p < .001$, lag (s. Abb. 6).

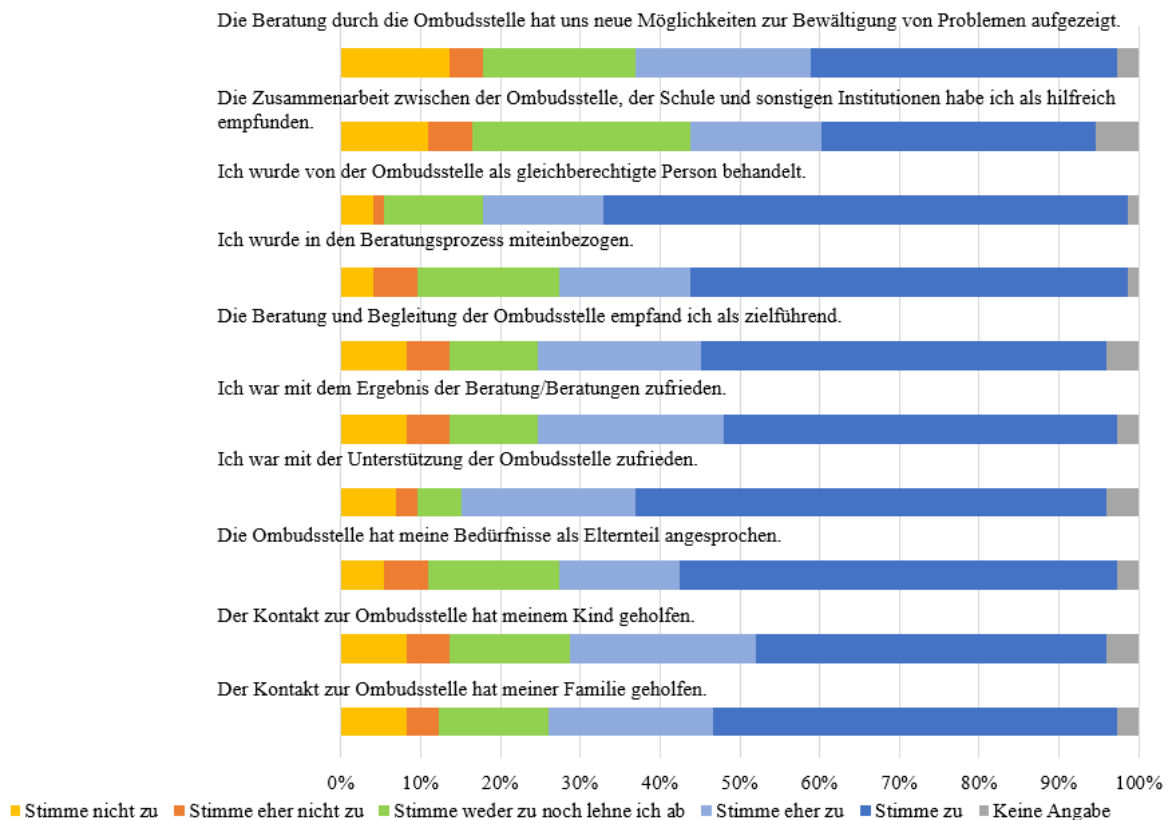


Abbildung 6. Angegebene Zufriedenheit mit Aspekten der Ombudsstelle (deskriptive Darstellung der Häufigkeiten auf Itemebene)

Für die Skala Zufriedenheit mit der Ombudsperson ergab sich ein Skalenmittelwert von $M = 4.48$, $SD = 1.01$. Auch dieser Wert lag signifikant über der Skalenmitte von 3, $t(72) = 12.44$, $p < .001$ (s. Abb. 7).

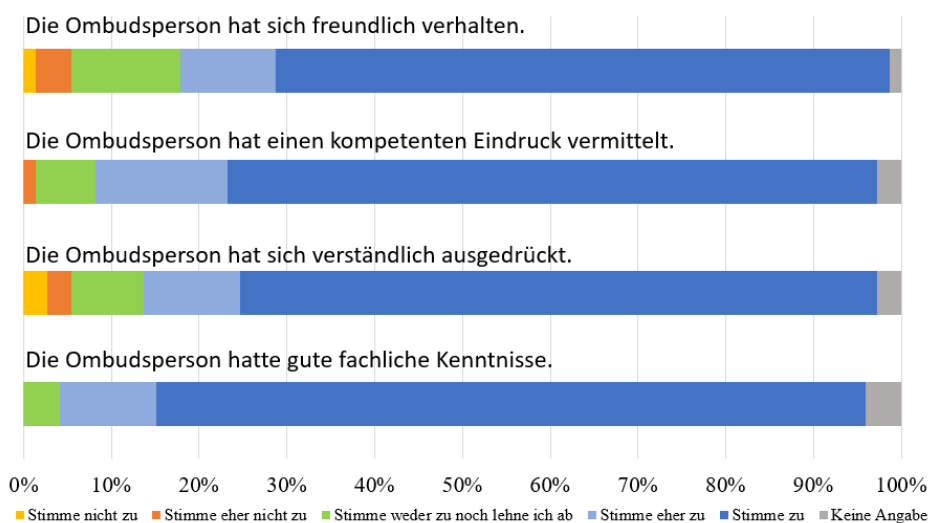


Abbildung 7. Angegebene Zufriedenheit mit der Ombudsperson (deskriptive Darstellung der Häufigkeiten auf Itemebene)

3.2.5 Berichtete Veränderungen durch den Besuch in der Ombudsstelle

Im Anschluss wurden die Eltern nach Lebensbereichen gefragt, die sich bei ihrem Kind nach Besuch der Ombudsstelle positiv verändert hätten (siehe Abb. 8).

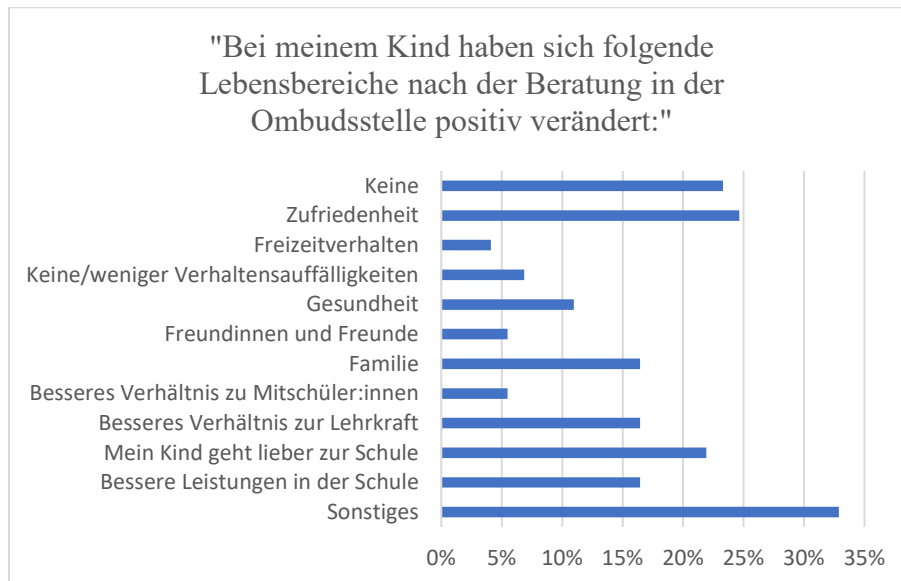


Abbildung 8. Darstellung der Anzahl der Nennungen verschiedener Lebensbereiche in Prozent (Mehrfachantwort möglich)

23 % der Eltern gaben an, dass sich bei ihrem Kind keine der aufgezählten Lebensbereiche zum Positiven verändert hätten. Es zeigte sich, dass von allen Items drei positiv mit der Skala Zufriedenheit mit der Ombudsstelle korrelierten („Bessere Leistungen in der Schule“, $r = .249$, $p = .03$; „Mein Kind geht lieber zur Schule“, $r = .339$, $p < .01$; „Zufriedenheit“, $r = .355$, $p < .01$). Das Item „Keine“ korrelierte negativ mit der Skala Zufriedenheit mit der Ombudsstelle, $r = -.359$, $p < .01$. Die Skala Zufriedenheit mit der Ombudsperson korrelierte mit keinem der Items.

3.2.6 Vergrößerung der Bekanntheit der Ombudsstellen

Abschließend wurden die Eltern noch gefragt, wie die Ombudsstellen in Zukunft Eltern und Schüler:innen noch besser erreichen könnte (Abb. 9).

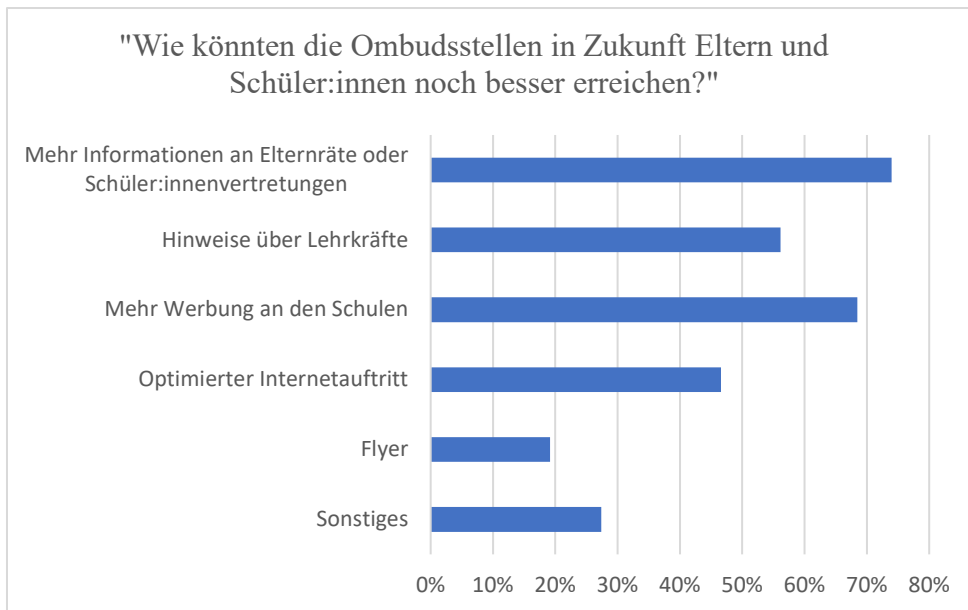


Abbildung 9. Darstellung der Anzahl der Nennungen, wie die Ombudsstellen in Zukunft noch besser erreichbar sind (Mehrfachantwort möglich)

3.3 Qualitative Auswertung der offenen Fragen

Im Folgenden werden die qualitativen ausgewerteten Antworten auf die offenen Fragen am Ende des Fragebogens dargestellt und beschrieben. Von den $N = 73$ Teilnehmer:innen füllten $N = 14$ keine der offenen Fragen aus, es liegen somit Daten von $N = 59$ Teilnehmer:innen vor.

3.3.1 Frage: „Das hat mir an der Ombudsstelle besonders gut gefallen:“

$N = 50$ Eltern füllten diese Frage aus. Die Antworten können im Wesentlichen folgenden Kategorien zugeordnet werden:

- *Wissen und fachliche Kompetenz,*
- *Rahmenbedingungen, Art der Beratung,*
- *Engagement der Ombudspersonen,*
- *persönliche Eigenschaften der Ombudspersonen,*
- *Kontakt zwischen Eltern und Ombudsperson,*
- *Kontakt der Ombudsstelle zu anderen Stellen, z.B. Schule,*
- *Ergebnis der Beratung.*

Wissen und fachliche Kompetenz. $N = 18$ Eltern beschrieben die Kompetenz, das Wissen und die Erfahrung der Ombudspersonen, z.B. „*Sehr hohe fachliche Kompetenz und Kenntnis der Regelungen*“.

Rahmenbedingungen. Besonders herausgestellt wurden von $n = 13$ Eltern hier die gute telefonische Erreichbarkeit, schnelle und zeitnahe Rückmeldungen und auch die Möglichkeit, Kontakt zu den Randzeiten zu haben.

Art der Beratung. Bei der Art der Beratung ($n = 16$) wurde benannt, dass die Beratung zielführend und lösungsorientiert sei, sowie zugewandt und verständnisvoll und objektiv, z.B. „*Freundliche, erfahrene, kompetente und lösungsorientierte Beratung*“.

Engagement der Ombudspersonen. Das Engagement der Ombudspersonen wurde von $n = 12$ Eltern benannt.

Persönliche Eigenschaften der Ombudspersonen. Die persönlichen Eigenschaften der Ombudspersonen sind die meistgenannte Kategorie ($n = 23$). Dabei wird von den Eltern vor allem der freundliche, offene und wertschätzende Umgang der Ombudspersonen erwähnt, z.B. „sehr nett und persönlich“.

Kontakt zwischen Eltern und Ombudsperson. Unter dieser Kategorie wurde aufgenommen, was die Eltern als besonders positiv am Kontakt zwischen Ihnen und der Ombudsstelle empfunden, hier wurde besonders oft der Kontakt auf Augenhöhe und der wertschätzende Umgang genannt (Insgesamt $n = 8$).

Kontakt der Ombudsstelle zu anderen Stellen. In dieser Kategorie wurde aufgenommen, wenn die Eltern die Kontakte der Ombudsstelle zu anderen Stellen, z.B. Schule oder Rebbz genannt haben ($n = 11$), z.B. „...hat in der Schule hospitiert, hat am Bilanzierungsgespräch teilgenommen...“.

Ergebnis der Beratung. Vier Eltern nannten hier das Ergebnis der Beratung.

3.3.2 Frage: „Das hätte ich mir noch gewünscht“

$N = 31$ Eltern beantworteten diese Frage. Die Antworten können im Wesentlichen folgenden Kategorien zugeordnet werden:

- keine Veränderungen nötig,
- frühere Kenntnis von den Ombudsstellen,
- Unterstützung bei der Umsetzung des Beratungsergebnisses,
- eine stärkere Position der Ombudsstellen gegenüber der Schule,
- Struktur.

Keine Veränderungen nötig. $N = 5$ Eltern gaben an, dass es keine Veränderungen an der Ombudsstelle geben müsse.

Frühere Kenntnis von den Ombudsstellen. $N = 5$ Eltern gaben an, dass sie sich gewünscht hätten, bereits früher von den Ombudsstellen erfahren zu haben.

Unterstützung bei der Umsetzung des Beratungsergebnisses. In diese Kategorie fielen die Antworten von $N = 9$ Eltern.

Eine stärkere Position der Ombudsstellen gegenüber der Schule. Die Antworten von $N = 6$ Eltern fielen in diese Kategorie, es wurde z.B. der Wunsch benannt, „dass das Beratungsergebnis von den Schulen ernst genommen wird“

Struktur. Nur zwei Eltern merkten hier etwas an, und zwar die räumliche Erreichbarkeit der Ombudsstelle und den Wunsch nach einer mehrsprachigen Beratung.

3.3.3 Frage: „Was ich sonst noch anmerken möchte“

Diese Frage wurde von $N = 29$ Eltern beantwortet. Die Antworten lassen sich im Wesentlichen auf folgende Kategorien zuordnen:

- Dankbarkeit,
- Lob und Stellenwert der Ombudsstelle für die Familien,

- *Bericht des weiteren Verlaufs,*
- *Wunsch nach mehr Ressourcen für die Ombudsstellen.*

Dankbarkeit. Mehr als die Hälfte der Eltern ($n = 15$) nutzen diese Frage, um noch einmal ihre Dankbarkeit gegenüber der Ombudsstelle auszudrücken, z.B. „*Wir möchten uns noch einmal für die tolle Unterstützung bedanken.*“

Lob und Stellenwert der Ombudsstellen für die Familien. Von $n = 9$ Eltern wurde gegenüber der Ombudsstelle noch einmal ein Lob geäußert, z.B. „*...bin beeindruckt von dem Engagement*“ und die Bedeutung der Ombudsstellen betont: „*Ohne die kompetente Hilfe wären unzählige Familien schlichtweg hilflos im Schul-Dschungel.*“

Bericht des weiteren Verlaufs. Von $n = 7$ Eltern wurde diese Frage genutzt, um den weiteren Verlauf nach der Beratung zu schildern. Dabei gab es sowohl Schilderungen von positiven Veränderungen, als auch Schilderung von fehlenden Veränderungen.

Wunsch nach mehr Ressourcen für die Ombudsstellen. Sechs Eltern äußerten den Wunsch, dass die Ombudsstellen mit mehr Ressourcen ausgestattet werden sollten, hier wurde mehr Personal und Finanzierung genannt, sowie der Wunsch nach größerer Bekanntheit der Ombudsstellen.

3.4 Qualitative Auswertung der leitfadengestützten Experteninterviews.

Zentrale Ergebnisse der *drei* Experteninterviews mit Angehörigen der Behörde für Schule und Berufsbildung werden zusammenfassend dargestellt. Insgesamt erlebten die Behördenvertreter:innen die *Kontakthäufigkeit* zur Ombudsstelle als ausreichend. Bei den *Erfahrungen mit der Ombudsstelle* äußerten alle Vertreter:innen nur positive Erfahrungen, Hamburg sei das einzige Bundesland mit solchen Ombudsstellen, diese seien sehr wichtige Einrichtungen, da sie fachlich gebildet und unparteiisch seien. Als *Stärken der Ombudsstelle* wurde benannt, dass diese im Auftrag der Eltern arbeite, dabei zeitnah und schnell seien, eine wichtige Kommunikationsbrücke zwischen Eltern und Schule darstellten und eine neutrale Sichtweise habe. Bei den *Vorschlägen zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle* wurde benannt, dass es dazu fachlich keine Notwendigkeit gebe, die Schulbehörden jedoch offener sein sollten, Fälle an die Ombudsstelle zu verweisen. Als möglicherweise hilfreich wurden mehr männliche Ombudspersonen und Unterstützung durch auch jüngere Personen genannt, sowie eine erweiterte Prüfung der Zuständigkeiten beim Erstkontakt der Eltern. Bei den zur *Verfügung stehenden Ressourcen*, die für die Zielerreichung der Ombudsstellen notwendig sind, gab es teilweise die Meinung, dass die Ressourcen ausreichend seien, und teilweise, dass es explizite Mängel in diesem Bereich gäbe. Als fehlend und notwendig wurden Materialien wie Diensthandys und Dienstnotebooks, fehlender Zugang zu Diensträumen und eine sehr geringe Aufwandsentschädigung für die Ombudspersonen genannt. Bei der Kategorie *Zusammenarbeit der Ombudsstelle mit anderen Institutionen* wurde deutlich, dass die Ombudsstelle als Vermittler oft auf Grenzen der Institutionen stößt und sich Interessenskonflikte auftun. Schulbehörden und Schulaufsicht seien dabei oft fordernd und zu wenig unterstützend. Bei den *Kompetenzen und Qualifikationen der Ombudspersonen* wurde die hohe Expertise der Ombudspersonen betont, sowie, dass die Kompetenzen sehr gewinnbringend seien. Teilweise wären zusätzliche Kompetenzen aus dem Sozialbereich oder der Jugendhilfe, sowie fundiertere juristische Kompetenzen hilfreich. Bei der Kategorie *Bedeutung der Ombudsstelle* wird benannt, dass die Ombudsstelle die schulische Teilhabe von Kindern mit oder ohne eine Behinderung ermöglicht und sehr zeitnah und schnell Konflikte entschärfen kann.

4 Zusammenfassung und Interpretation der Evaluationsergebnisse

Als Bewertungskriterium diente hier die erhobene Zufriedenheit der Eltern mit den Ombudsstellen und den Ombudspersonen. Zudem wurden Informationen über mögliche Verhaltensänderungen der Kinder erhoben. Die Eltern zeigten insgesamt eine große Zufriedenheit mit der Ombudsstelle als auch mit den Ombudspersonen. Dabei zeigte sich, dass es einen negativen Zusammenhang mit der Zufriedenheit mit der Ombudsstelle gab, wenn die Eltern keine positive Verhaltensänderung an ihrem Kind wahrnahmen. Dieser Zusammenhang zeigte sich jedoch nicht bei der Zufriedenheit mit der Ombudsperson. Dies weist möglicherweise darauf hin, dass die Eltern die Ombudspersonen insgesamt als sehr positiv wahrgenommen haben, unabhängig von wahrgenommenen Veränderungen, während die Zufriedenheit der Ombudsstelle an sich mit wahrgenommenen Veränderungen zusammenhängt. Sowohl die Eltern als auch die Behördenmitarbeiter:innen schätzen die Ombudsstellen sehr und betonen ihre große fachliche Kompetenz. Aus den Kommentaren der Eltern wird deutlich, dass die Eltern dieses Angebot sehr gerne annehmen und die Ombudsstellen als sehr hilfreich erlebt werden. Die Eltern fühlen sich in ihren Anliegen und Problemen verstanden und gesehen. Es zeigte sich auch, dass es gut wäre, wenn die Ombudsstellen für die Eltern bekannter gemacht werden könnten, etwa durch mehr Informationen durch die Schulen an die Eltern. Das vorhandene Material wie Flyer und Poster scheint die Eltern nicht oder in nur sehr geringem Umfang zu erreichen.

Die Ombudsstellen der BSB stellen in Hamburg eine große Ressource dar. Vor allem durch ihre neutrale, unabhängige Stellung bilden sie ein niedrigschwelliges Angebot, das von den Eltern gerne angenommen wird. Dieses Angebot wird scheinbar im jetzigen System dringend benötigt und kann einerseits Konflikte frühzeitig entschärfen, Unterstützung für Familien bieten und letztendlich den Kindern helfen, am Schulsystem teilzunehmen und eine erfolgreiche Bildungslaufbahn zu absolvieren. Diese Art der Ombudsstellen ist in Deutschland einzigartig und Hamburg kann damit zu einer Vorbildfunktion für andere Bundesländer werden.

Auch die Vernetzung und der Austausch der Ombudspersonen mit Vertreter:innen der BSB stellt eine große Ressource dar, die von beiden Seiten als sehr gewinnbringend empfunden wird. Die Ombudspersonen erleben durch ihre Arbeit am Einzelfall strukturelle Probleme, die dann direkt auch an politische Vertreter:innen weitergegeben werden können.

Insgesamt stellen wir fest, dass die Ombudsstellen der BSB eine wichtige Anlaufstelle für Eltern und eine notwendige Ergänzung zum jetzigen Schulsystem darstellen. Das Engagement und die große fachliche Kompetenz der Ombudspersonen, die ehrenamtlich arbeiten, ist sehr beeindruckend und ein großer Glücksfall für die Hamburger Eltern und Schüler:innen.

7 Literaturverzeichnis

Behörde für Schule und Berufsbildung. (o. D.-a). *Aufwind für Überflieger*. hamburg.de. Abgerufen am 20. Januar 2022, von <https://li.hamburg.de/presse-2014/4263552/artikel-05-02-2014-aufwind-fuer-ueberflieger/>..

Behörde für Schule und Berufsbildung. (o. D.-b). *Ombudsstelle für SchülerInnenvertretungen*. hamburg.de. Abgerufen am 3. März 2022, von <https://www.hamburg.de/bsb/ombudsperson-schueler/>.

Behörde für Schule und Berufsbildung. (2016). *Einsetzungsverfügung für Ombudspersonen als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in Fragen der inklusiven Bildung gemäß § 12 Hamburgisches Schulgesetz*. <https://www.hamburg.de/contentblob/6351832/40fe8b327a9d617c4c1f1322efecc396/data/einsetzungsverfuegung2016-2018.pdf>.

Drucksache 20/3641 „Inklusive Bildung an Hamburgs Schulen“ am 27.03.2012 von der Hamburger Bürgerschaft beschlossen (Drucksache 20/2641). <https://www.buergerschaft-hh.de/ParlDok/dokument/36199/inklusive-bildung-an-hamburgs-schulen.pdf>.

Georgi, E. (2015). *Ombudsstelle besondere Begabungen: Erster Tätigkeitsbericht Dezember 2014 – Ende November 2015*. Behörde für Schule und Berufsbildung. <https://www.hamburg.de/contentblob/12616124/0aad8a93110663897039db3cfafccf97/data/jahresbericht-2015.pdf>.

Demmin, P., Heintze, A., Limmer, K., Wiegandt, R. & Zeidler, B. (2021). *Ombudsstelle inklusive Bildung: Achter Arbeitsbericht. August 2020 bis Juli 2021*. Behörde für Schule und Berufsbildung. <https://www.hamburg.de/contentblob/15802560/eb99a2dc5cc41508fadaf62fe9ca30f3/data/achter-arbeitsbericht.pdf>.

Helferich, C. (2011): *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Wiesbaden: VS Verlag.

Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung.4. Auflage*. Weinheim: Beltz Juventa.

Möhring, W. & Schlütz, D. (2013). *Handbuch standardisierte Erhebungsverfahren in der Kommunikationswissenschaft*. Berlin: Springer.

Puhle, P. & Wiegandt, R. (2021). *Ombudsstelle Schülervertretungen. Arbeitsbericht 2020/2021 der Ombudsstelle für Schülervertretungen, Erziehungs- und Ordnungsmaßnahmen*. <https://www.hamburg.de/contentblob/15802572/aee6d143b6db36d9fcadb4c19c92cb28/data/ombudsbericht2020-2021.pdf>.

Rädiker, S. & Kuckartz, U. (2019). *Analyse qualitativer Daten mit MAXQDA*. Berlin: Springer.

8 Anhänge

8.1. Fragebogen in Druckversion

Fragebogen

1 Eltern oder Schüler

Sind Sie ein Elternteil oder sind Sie ein Schüler/eine Schülerin?

- Elternteil oder Sorgeberechtigte/r
 - Schüler/Schülerin
-

2.1 . Altersabfrage

Um teilnehmen zu können, brauchen wir deine Bestätigung, dass du 14 Jahre oder älter bist.

- Ich bin 14 Jahre oder älter
 - Ich bin jünger als 14 Jahre
-

2.2.1 Verabschiedung_jünger

Leider bist du zu jung, um an unserer Umfrage teilnehmen zu können.

Trotzdem vielen Dank!

2.3.1 2. Einleitung persönliche Fragen

Zuerst kommen ein paar persönliche Fragen zu dir.

2.3.1.1 14 oder älter

Ich bin...

- männlich
 - weiblich
 - divers
 - keine Angabe
-

2.3.2 2.3. Alter

Wie alt bist du?

- 14 Jahre alt
 - 15 Jahre alt
 - 16 Jahre alt
 - 17 Jahre alt
 - 18 Jahre alt
 - älter als 18 Jahre
 - keine Angabe
-

2.3.3 2.4. Schulform

Was für eine Schule besuchst du?

- Stadtteilschule
- Gymnasium
- Regionales Bildungs- und Beratungszentrum
- Sonderschule
- Förderschule
- eine private Schule (z.B. Waldorfschule)
- Berufliche Schule
- keine Angabe
- anders, und zwar:

anders, und zwar:

2.3.4 2.5. Klassenstufe

In welche Klasse gehst du?

- 5. Klasse
- 6. Klasse
- 7. Klasse
- 8. Klasse
- 9. Klasse
- 10. Klasse
- 11. Klasse
- 12. Klasse
- andere, und zwar:

andere, und zwar:

2.3.5 Einleitung Ombudsstelle

Bei den nächsten Fragen geht es um deine Erfahrungen mit der Ombudsstelle.

2.3.5.1 Welche Ombudsstelle

Mit welcher Ombudsstelle hattest du Kontakt?

- Ombudsstelle Inklusion
 - Ombudsstelle besondere Begabungen
 - Ombudsstelle für SchülerInnenvertretungen
 - Ich weiß nicht mehr, mit welcher Ombudsstelle
-

2.3.6 2.6. Ombudsstelle aufmerksam

Wie wurdest du auf die Ombudsstelle aufmerksam?

- Poster oder Flyer

- das Internet
 - meine Eltern
 - einen Freund/eine Freundin
 - einen Lehrer/eine Lehrerin
 - Mitschüler/innen
 - den Schülerrat
 - anders, und zwar:
-

2.3.7 2.7. Grund Ombudsstelle

Warum hast du Kontakt zur Ombudsstelle aufgenommen?

- in meiner Funktion als Schülervvertretung
 - in meiner Funktion im Schülerrat
 - aufgrund eigener Probleme
 - keine Angabe
 - andere Gründe, und zwar:
-

2.3.8.1 Filter_eigene Probleme

Wegen welchen eigenen Problemen hast du die Ombudsstelle kontaktiert?

- Probleme mit einer Lehrkraft

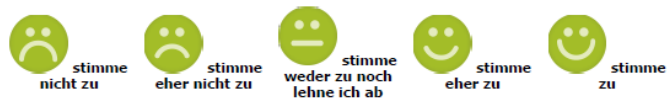
- aufgrund von schulischen Problemen (z.B. wegen Lernschwierigkeiten)
- Konflikte mit der Schule
- Probleme mit einem Mitschüler/einer Mitschülerin
- Probleme mit meiner Klasse
- Probleme aufgrund einer Ordnungsmaßnahme der Schule (z.B. Ausschluss vom Unterricht)
- Probleme mit meinen Eltern wegen der Schule
- keine Angabe
- andere Probleme, und zwar

2.3.9 Einleitung Skalierungsfragen

Im Folgenden kommen einige Fragen, bei denen du nach deiner Meinung gefragt wirst. Dabei kannst du dich zwischen diesen Smileys entscheiden.

Wenn du beispielsweise gefragt wirst: "Wie sehr magst du Schokolade?" hast du die Wahl zwischen den fünf verschiedenen Smileys.

Wenn du zum Beispiel Schokolade sehr gerne magst, wähle den rechten lachenden Smiley aus.



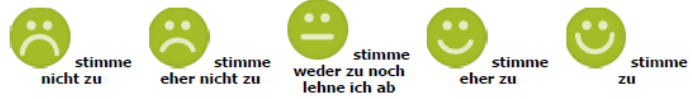
Wie sehr magst du Schokolade?

2.3.10 Überleitung_Bewertung_Ombudsstelle

Jetzt möchten wir mehr über deine Meinung zu der Ombudsstelle wissen.

2.3.11 Einschätzfragen_Ombudsstelle

Wie schätzt du die Ombudsstelle ein?



Ich bin mit der Beratung der Ombudsstelle zufrieden.

Die Beratung in der Ombudsstelle war für mich hilfreich.

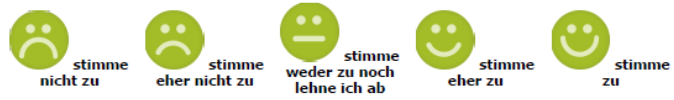
Meine Probleme haben sich durch die Beratung in der Ombudsstelle gebessert.

Ich konnte offen über meine Probleme sprechen.

Ich würde einem Freund/einer Freundin empfehlen, bei einem schulischen Problem zu einer Ombudsstelle zu gehen.

2.3.12 Einschätzfragen_Ombudsperson

Jetzt wollen wir noch deine Einschätzung zu der Ombudsperson, die dich beraten hat, wissen.



Ich hatte Vertrauen zu der Ombudsperson.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ombudsperson hat sich mit meinem Problem gut ausgekannt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ombudsperson hat mein Problem gut verstanden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe das, was die Ombudsperson mit mir besprochen hat, gut verstehen können.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3.13 Offene Fragen Einleitung

Zum Schluss kommen noch offene Fragen, bei denen du gerne noch etwas schreiben kannst. Bitte nenne hier keine Namen oder Beschreibungen, damit keine Rückschlüsse auf

deine Person gemacht werden können.

2.3.14 Offene Fragen

Das war besonders gut an der Beratung in der Ombudsstelle:

Das hätte ich mir bei der Beratung in der Ombudsstelle noch gewünscht:

Das möchte ich noch sagen:

2.3.15 Verabschiedung_Schüler

**Der Fragebogen ist jetzt beendet.
Vielen Dank für deine Teilnahme!**

3.1 Einleitung Fragen Kind

**Im Folgenden möchten wir Ihnen einige
Fragen zu Ihrem Kind stellen.**

3.2 Geschlecht_Kind

Mein Kind ist...

- männlich
 - weiblich
 - divers
 - keine Angabe
-

3.3 1.2. Alter_Kind

Wie alt ist Ihr Kind?

- 1 Jahr oder jünger
- 2 Jahre
- 3 Jahre
- 4 Jahre
- 5 Jahre
- 6 Jahre
- 7 Jahre
- 8 Jahre
- 9 Jahre
- 10 Jahre
- 11 Jahre
- 12 Jahre
- 13 Jahre
- 14 Jahre
- 15 Jahre
- 16 Jahre
- 17 Jahre
- 18 Jahre oder älter
- keine Angabe

3.4 1.3. Bildungseinrichtung_Kind

Welche Bildungseinrichtung besucht Ihr Kind?

- Kindertageseinrichtung
- Vorschule
- Grundschule
- Stadtteilschule
- Gymnasium
- Regionales Bildungs- und Beratungszentrum
- Sonderschule
- Förderschule
- Private Schule (z.B. Waldorfschule)
- Keine Angabe
- Sonstige, und zwar:

Sonstige, und zwar:

3.5 1.4. Klasse Kind

In welche Klasse geht Ihr Kind?

Vorschulklasse
1. Klasse
2. Klasse
3. Klasse
4. Klasse
5. Klasse
6. Klasse
7. Klasse
8. Klasse
9. Klasse
10. Klasse
11. Klasse
12. Klasse
13. Klasse
sonstiges, und zwar:
keine Angabe

sonstiges, und zwar:

3.6 1.5. Förderbedarf Kind

Hat Ihr Kind einen Förderbedarf?

- Ja
 - Nein
 - ich weiß es nicht
 - keine Angabe
-

3.7.1 Förderbedarf Kind

Mein Kind hat einen Förderbedarf im Bereich:

- Lernen
 - Sprache
 - Emotionale und soziale Entwicklung
 - Körperliche und motorische Entwicklung
 - Geistige Entwicklung
 - Hören (Gehörlosigkeit und Schwerhörigkeit)
 - Sehen (Blindheit und Sehbehinderung)
 - Autismus
 - Ich weiß nicht genau, welchen Förderbedarf mein Kind hat
 - keine Angabe
 - Sonstiges, und zwar:
-

3.8 1.6. Welche Ombudsstelle

Nun folgen Fragen zur Ombudsstelle und zu Ihren Erfahrungen mit der Zusammenarbeit.

3.9 1.6. Welche Ombudsstelle

Mit welcher Ombudsstelle haben Sie Erfahrungen gemacht?

- Ombudsstelle besondere Begabungen

- Ombudsstelle Inklusion
 - Ombudsstelle für SchülerInnenvertretung
 - Ich weiß nicht mehr, zu welcher Ombudsstelle ich Kontakt hatte
-

3.10.1 Ombudsstelle_Kontakt

Wissen Sie noch, wie die Ombudsperson hieß, mit der Sie Kontakt hatten?

- Nein
 - Ja, und zwar:
-

3.11 1.7. Wie erfahren?

Wie haben Sie von der Ombudsstelle erfahren?

Sie können mehrere Antworten auswählen

- Flyer
- Poster
- Internetauftritt
- Empfehlung durch Dritte (z.B. andere Eltern)
- Elternvertretung, z.B. Elternrat
- Empfehlung/Hinweis durch die Schule
- Empfehlung/Hinweis durch ein Regionales Bildungs- und Beratungszentrum
- Elternberatung im Schulinformationszentrum (SIZ)

Sonstiges, und zwar:

3.12 1.8. Anzahl Kontakt

Wie oft hatten Sie Kontakt mit der Ombudsstelle?

- einmal
 - zweimal
 - dreimal bis viermal
 - viermal bis sechsmal
 - sechsmal bis zehnmal
 - mehr als zehnmal
 - mehr als zehnmal und ich habe immer noch Kontakt zur Ombudsstelle
 - keine Angabe
-

3.13 1.9. Länge Kontakt

Wie lange hatten Sie insgesamt Kontakt zur Ombudsstelle?

- kürzer als 1 Monat
- 1 Monat bis 3 Monate
- 3 Monate bis 6 Monate
- 6 Monate bis 9 Monate

- 9 Monate bis 12 Monate
 - über 1 Jahr
 - über 1,5 Jahre
 - über 2 Jahre
 - keine Angabe
-

3.14 Gründe_Ombudsstelle

Im Folgenden kommen einige Fragen, weshalb Sie sich an die Ombudsstelle gewandt haben.

3.15 1.10.Gründe Lernschwierigkeiten

Hatte Ihr Kind eine oder mehrere der folgenden Schwierigkeiten in der Schule?

- Probleme mit einer oder mehreren Lehrkräften
- Probleme mit dem Unterricht
- Konflikte zwischen meinem Kind und einer Lehrkraft
- Probleme aufgrund von Verhaltensauffälligkeiten meines Kindes im Unterricht
- Leistungsschwierigkeiten
- Fragen zur individuellen Förderung
- fehlende Unterstützung seitens der Schule

- soziale Konflikte innerhalb der Klasse
 - Belastung der familiären Situation durch die Schule
 - es ist zu viel Zeit vergangen, bis durch die Schule Unterstützung erfolgte
 - Schwierigkeiten, die durch die Corona-bedingten Schulschließungen entstanden sind
 - Sonstiges, und zwar:
-

3.16 Lernschwierigkeiten_Schule

Haben Sie sich aufgrund von Lernschwierigkeiten Ihres Kindes an die Ombudsstelle gewandt?

- Ja
 - Nein
 - unter anderem
 - keine Angabe
-

3.17.1 Filter_Lernschwierigkeiten

Welche Lernschwierigkeiten hatte ihr Kind?

- Schulleistungsprobleme
- Überforderung
- Unterforderung/Langeweile
- Leistungsdruck

Verweigerung der Mitarbeit im Unterricht

fehlende Förderung

Sonstige:

3.18 Ordnungsmaßnahme_Schule

Haben Sie sich an die Ombudsstelle aufgrund von Ordnungsmaßnahmen, die die Schule gegenüber Ihrem Kind verhängt hat, gewandt?

Ja

Nein

unter anderem

keine Angabe

3.18.1.1 Filter_Ordnungsmaßnahmen

Bitte geben Sie an, um welche Art von Schwierigkeiten es sich handelt hat:

Anhörung oder Widerspruch gegen eine Entscheidung, z. B. einen Verweis

Ausschluss vom Unterricht

sonstige Probleme:

3.19 Verhaltensauffälligkeiten

Haben Sie sich aufgrund von anderen oder weiteren Verhaltensauffälligkeiten Ihres Kindes an die Ombudsstelle gewandt?

Ja

- Nein
 - unter anderem
 - keine Angabe
-

3.19.1.1 1.10.4. Verhaltensauffälligkeiten

Um welche Verhaltensauffälligkeiten handelte es sich?

- Streit oder Konflikte mit Mitschülern
- Interessenverlust
- Rückzug bis hin zur Schulverweigerung
- Schulangst
- Andere Angstzustände
- Gesundheitliche Probleme (z.B. Kopf-, Bauchschmerzen, Schlaf-/Essstörungen)
- depressive Verhaltensweisen
- Belastung durch das Gefühl von Anderssein
- Selbstzweifel/Unsicherheit
- Ausgrenzung und Mobbing
- aggressive Verhaltensweisen
- fremdgefährdende Verhaltensweisen

- regelverletzendes Verhalten in der Schule (z.B. Verstoß gegen schulische Regeln oder Anordnungen der Lehrkräfte)
 - straffälliges Verhalten meines Kindes (z.B. Drogenkonsum)
 - selbstverletzendes Verhalten (z.B. Ritzen)
 - Sonstiges:
-

3.20 Gründe_Nichtteilnahme

Gab es Gründe, die Sie zunächst davon abgehalten haben, die Ombudsstellen zu kontaktieren?

- Ja
 - Nein
 - keine Angabe
-

3.21.1 Filter

Welche Gründe haben Sie zunächst davon abgehalten, die Ombudsstelle zu kontaktieren?

- Uneinigkeit in der Familie
- Misstrauen
- Zweifel am Nutzen der Ombudsstelle
- Unsicherheit, wie sich die Unterstützung der Ombudsstelle für mein Kind auswirken könnte
- Hoffnung, dass auch ohne die Ombudsstelle noch gemeinsam mit der Schule eine Lösung gefunden wird
- Mein Kind wollte den Kontakt zur Ombudsstelle nicht

Keine Kenntnis von den Ombudsstellen

keine Angabe

Sonstiges:

3.22 Einstieg_Einschätzfragen

Im Folgenden möchten wir gerne Ihre Einschätzung zu einigen Fragen haben.

3.23 Beginn_Einschätzfragen

Hier kommt zuerst ein Beispiel für die Ankreuzfragen:

Der Winter ist meine Lieblingsjahreszeit.

Falls Sie der Meinung sind, dass der Winter nicht ihre Lieblingsjahreszeit ist, dann kreuzen Sie "stimme nicht zu" an.

	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme weder zu noch lehne ich ab	stimme eher zu	stimme zu
Der Winter ist meine Lieblingsjahreszeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.24 Einschätzfragen

Bitte geben Sie ihre Einschätzung ab, inwieweit die folgenden Sätze auf Sie zutreffen.

	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme weder zu noch lehne ich ab	stimme eher zu	stimme zu
Der Kontakt zur Ombudsstelle hat meiner Familie geholfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Kontakt zur Ombudsstelle hat meinem Kind geholfen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ombudsstelle hat meine Bedürfnisse als Elternteil angesprochen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich war mit der Unterstützung der Ombudsstelle zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich war mit dem Ergebnis der Beratung/Beratungen zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Beratung und Begleitung der Ombudsstelle empfand ich als zielführend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich wurde in den Beratungsprozess miteinbezogen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ich wurde von der Ombudsstelle als gleichberechtigte Person behandelt.

Mein Kind wurde von der Ombudsstelle in die Beratung direkt einbezogen.

Die Zusammenarbeit zwischen der Ombudsstelle, der Schule und sonstigen Institutionen habe ich als hilfreich empfunden.

Die Beratung durch die Ombudsstelle hat uns neue Möglichkeiten zur Bewältigung von Problemen aufgezeigt.

3.25 Einschätzfragen_Ombudsperson

Im Folgenden wollen wir noch Ihre Einschätzung zu der Ombudsperson, die Sie beraten hat, wissen.

	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme weder zu noch lehne ich ab	stimme eher zu	stimme zu
Die Ombudsperson hat sich freundlich verhalten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ombudsperson hat einen kompetenten Eindruck vermittelt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ombudsperson hat sich verständlich ausgedrückt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ombudsperson hatte gute fachliche Kenntnisse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.26 Positive Veränderungen

Bei meinem Kind haben sich folgende Lebensbereiche nach der Beratung in der Ombudsstelle positiv verändert:

- bessere Leistungen in der Schule
 - mein Kind geht lieber zur Schule
 - besseres Verhältnis zur Lehrkraft
 - besseres Verhältnis zu Mitschüler*innen
 - Familie
 - Freundinnen und Freunde
 - Gesundheit
 - keine/weniger Verhaltensauffälligkeiten
 - Freizeitverhalten
 - Zufriedenheit
 - keine
 - Sonstiges:
-

3.27 Informationsangebot

Wie könnten die Ombudsstellen in Zukunft Eltern und Schüler/innen noch besser erreichen?

- Flyer
- optimierter Internetauftritt

- mehr Werbung an den Schulen
 - Hinweise über Lehrkräfte
 - mehr Informationen an Elternräte oder Schüler/innenvertretungen
 - Sonstiges:
-

3.28 Offene Fragen

Im Anschluss kommen noch ein paar offene Fragen, bei denen Sie gerne noch etwas anmerken können.

Bitte nennen Sie hier keine Namen oder Beschreibungen, damit keine Rückschlüsse auf ihre Person oder Familie gemacht werden können.

Was könnte die Ombudsstelle tun, um noch mehr Personen anzusprechen?

Das hat mir an der Ombudsstelle besonders gut gefallen:

Das hätte ich mir noch gewünscht:

Was ich sonst noch anmerken möchte:

4 Endseite

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

8.2 Interviewleitfaden Experteninterviews

1. Einstieg

- 1.1. Begrüßung und Vorstellung, Dank für Teilnahme
- 1.2. Ziel des Gesprächs und der Evaluation kurz darstellen
- 1.3. Kurze Beschreibung der Dauer des Interviews und des Interviewablaufes
- 1.4. Datenschutzvereinbarung

2. Beginn und Einstiegsfragen

- 2.1. In welcher Beziehung stehen Sie zur Ombudsstelle Inklusive Bildung?
- 2.2. Wie oft kommen Sie mit der Ombudsstelle in Kontakt?
 - 2.2.1. Empfinden Sie die Häufigkeit des Kontakts als angemessen
- 2.4. Mit welchem Ziel wurde die Ombudsstelle 2012 eingeführt?
 - 2.4.1. Sehen sie das Ziel als erfüllt an?
- 2.6. Wie würden Sie Ihre bisherigen Erfahrungen mit der Ombudsstelle bewerten?
 - 2.6.1. Wie zeichnen sich die Erfahrungen aus?
3. Aus ihrer Sicht, was sind die aktuellen Stärken der Ombudsstelle Inklusive Bildung?
 - 3.1. Was wäre ein Beispiel für diese Stärke?

4. Fragen zur Weiterentwicklung der Ombudsstelle

- 4.1. Welchen Nutzen sehen Sie in der Ombudsstelle im Vergleich zu vorhandenen Angeboten?
- 4.2. Aus Ihrer Sicht, wo sehen Sie aktuell Bedarf zur Weiterentwicklung/ Umstrukturierung der Ombudsstelle Inklusive Bildung?
 - 4.2.1. Nachfrage: Wie könnte man den genannten Aspekt verbessern?

5. Ressourcen

- 5.1. Welche Ressourcen werden der Ombudsstelle zur Verfügung gestellt?
 - 5.1.1. Sind diese Ressourcen für die Zielerreichung der Ombudsstelle ausreichend?
 - 5.1.2. Nachfrage nach Begründung der Antwort

6. Öffentlichkeitsarbeit

- 6.1. Wie bewerten Sie die Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstellen?
- 6.2. Wird die Zielgruppe ihrer Meinung nach ausreichend über das Angebot der Ombudsstelle informiert?
- 6.3. Über welche Medien betreibt die Ombudsstelle Öffentlichkeitsarbeit?
- 6.4. Aus Ihrer Sicht, welche Medien sollten primär genutzt werden?

7. Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

7.1. Aus Ihrer Sicht, wie bewerten Sie die Zusammenarbeit der Ombudsstelle Inklusive Bildung mit anderen Institutionen?

7.1.1. Kommt es zwischen diesen ebenfalls zu Konflikten?

8. Kompetenzen und Qualifikationen der Ombudspersonen

8.1. Aus Ihrer Sicht, wie bewerten Sie die Kompetenzen und Qualifikationen der Mitarbeiter/innen der Ombudsstelle Inklusive Bildung?

8.2. Gibt es Weiterbildungen, die notwendig/angebracht wären?

8.3. Ist Ehrenamtlichkeit als Beschäftigungsverhältnis ausreichend?

9. Chancen für Kinder durch die Arbeit der Ombudsstelle

9.1. Was wird den Kindern durch die Arbeit der Ombudsstelle ermöglicht?

9.2. Was könnte an der Zusammenarbeit der Ombudsstelle Inklusive Bildung mit den Kindern/Eltern weiterentwickelt werden?

10. Entwicklungspotential

10.1. Wo sehen Sie über die genannten Punkte hinaus Entwicklungspotenzial der Ombudsstelle Inklusive Bildung?

11. Abschluss

11.1. Welche Punkte sind ihrer Meinung nach noch offengeblieben?

11.2. Haben Sie noch Fragen oder Anmerkungen?

11.3. Dank und Verabschiedung