

Susan Bochert  
Freie Universität Berlin  
Arbeitsbereich Sozialpädagogik  
susan.bochert@fu-berlin.de

# AG Hessische Heimratsberater Tann-Tagung 2015

## Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe

### 12. März 2015

# Programmablauf

- |   |                        |
|---|------------------------|
| <b>I. Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe</b>            | <b>09:30-12:30</b>     |
| Begrüßung und Einstieg  |                        |
| <i>Pause</i>  |                        |
| Das Forschungsprojekt BIBEK   |                        |
| <br><i>Mittagspause</i>   | <br><b>12:30-14:00</b> |
| <b>II. Spannungsverhältnisse und Konfliktpotentiale</b>                 | <b>14:00-16:00</b>     |
| Diskussion ausgewählter Fragestellungen                                 |                        |
| <br><i>Kaffeepause</i>  | <br><b>16:00-16:15</b> |
| <b>II. Konsequenzen in Hinblick auf eine gelingende Implementierung</b> | <b>16:15-17:45</b>     |
| Erarbeitung zentraler Schlussfolgerungen                                |                        |
| <br><i>Abschluss</i>  | <br><b>17:45-18:00</b> |

# **BIBEK- Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe**

## **Ergebnisse des Forschungsprojekts**

**Projektleitung: Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl**

**Projektmitarbeiterinnen: Nina Jann, Susan Bochert, Henriette Grapentin**

**12. März 2015**

# Inhalt

- I. Fachlicher und gesellschaftlicher Kontext
- II. Das Forschungsprojekt
- III. Zentrale Ergebnisse der Studie
  - 1. Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren
  - 2. Einflussfaktoren der Inanspruchnahme
  - 3. Anforderungen an das Beschwerdeverfahren und den Entwicklungsprozess
- IV. Schlussfolgerungen
- V. Fragen und Diskussion

# Fachlicher und gesellschaftlicher Kontext

- UN-Kinderrechtskonvention
- Fachliche Neuorientierungen
- Bekanntwerden von Fällen sexuellen Missbrauchs in pädagogischen Institutionen
- Bundeskinderschutzgesetz

Die Gewährleistung des Wohls der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung ist in der Regel anzunehmen, wenn *„zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“* (§45 SGB VIII Abs. 2 Satz 3)

# Forschungsprojekt BIBEK

- Bundesweite Studie im Auftrag des BMFSFJ im Zeitraum von Oktober 2011 bis November 2012
- Ziele:
  - Analyse von Bedingungen sowie förderlichen und hinderlichen Strategien der Implementierung von Beschwerdeverfahren
  - Handreichung mit Hinweisen und Anregungen für die Prozesse der Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von Beschwerdeverfahren

# Vorgehen

- 10 Fallstudien von erprobten Praxisbeispielen
- 74 Interviews mit verschiedenen Statusgruppen der Einrichtungen im Zeitraum von Januar bis Mai 2012
  - 47 Interviews mit Leitung, Ansprechpersonen für Beschwerde, Mitarbeitende
  - 16 Gruppendiskussionen mit Kindern und Jugendlichen
  - 11 Einzelinterviews mit Kindern und Jugendlichen

# Ebenen der Auswertung

Einrichtungsinterne  
Beschwerdeverfahren

Wie lassen sich die  
implementierten  
Verfahren  
beschreiben?

Einflussfaktoren der  
Inanspruchnahme

Was ermöglicht es  
den Kindern und  
Jugendlichen die  
Verfahren zu  
nutzen?



# Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren

- Regelungen hinsichtlich der Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden in einer Einrichtung
- Darin werden u.a. folgende Aspekte festgelegt:
  - Geltungsbereich
  - Ansprechpersonen
  - Zugänge
  - Dokumente
  - Beschwerdebearbeitung
  - Dokumentation und Evaluation
  - Information

# Mögliche Inhalte von Beschwerden

- Konflikte mit Personen
- Struktur und Organisation der Wohngruppe/der Einrichtung
- Persönliche Unzufriedenheiten, Bedürfnisse, Veränderungswünsche

# Mögliche Beschwerdewege

- Personen des Vertrauens
- MitarbeiterInnen im Gruppendienst
- GruppensprecherInnen
- VertrauenserzieherInnen
- Erziehungs- oder Bereichsleitung
- Einrichtungsleitung
- Gruppenbesprechungen
- Sprecherrat/Heimrat
- Einrichtungsexterne Beschwerdestellen

# Verhältnis formeller und informeller Verfahren

- Kinder und Jugendliche nutzen im Alltag vorwiegend informelle Beschwerdewege
- Formelle Beschwerdewege lösen informelle Beschwerdewege nicht ab
- Gelingende informelle Beschwerdewege stellen die Voraussetzung für eine gelingende Umsetzung formeller Beschwerdewege dar

# Einflussfaktoren der Inanspruchnahme

- Schlüsselrolle der MitarbeiterInnen
  - Machtasymmetrie in pädagogischen Beziehungen
  - Einfluss auf den Zugang zu Beschwerdewegen
  - Wichtige Bezugspersonen für Kinder und Jugendliche
- Beschwerdefreundliche Haltung
  - Umgang mit Beschwerden als Teil von Professionalität
  - Stärkung von Kindern und Jugendlichen
  - Verwirklichung des pädagogischen Auftrags

# Schlüsselrolle und Haltung der MitarbeiterInnen

*„Ich kann mir nicht vorstellen, dass Kinder so ein Beschwerdemanagement nutzen würden, wenn die Mitarbeiter in der Gruppe dem konträr gegenüber stehen.“*

*(Mitarbeiter/-in)*

# Einflussfaktoren der Inanspruchnahme

- Beschwerdefreundliche Einrichtungskultur
  - Wertschätzung aller Beteiligten und ihrer Arbeit
  - Fehlerfreundlichkeit
  - Gelingende gelebte Beteiligungsstrukturen

# Beschwerdefreundliche Einrichtungskultur

*„Also, wenn ich eine verschlossene, intransparente Einrichtung habe und krieg von irgendjemand gesagt, Sie müssen jetzt Instrumente schaffen, die das Gesetz erfüllen, wird das trotzdem nicht funktionieren. Man muss da mit dieser inneren Überzeugung, Bereitschaft rangehen. Und da ist fast die Arbeit mit den Erwachsenen aufwendiger, die man am Anfang leisten muss, als mit den Kindern und Jugendlichen.“*

*(Einrichtungsleitung)*



# Einflussfaktoren der Inanspruchnahme

- Anforderungen an das Beschwerdeverfahren
  - Zugang: Zugänglichkeit, Anonymität, Information
  - Beschwerdebearbeitung: Transparenz, Verbindlichkeit
  - Anforderungen an die zuständigen Personen: Zeit, Bezug, Vertrauen, Neutralität, Erreichbarkeit

# Anforderungen an das Beschwerdeverfahren

*„Und nachher sind dann drei Erzieher und wissen von meinem Problem, wo ich mir denke, dann hätte ich es auch für mich behalten können. Weil ich mich selbst auch glaube ich nicht mehr so sicher fühlen würde. Dann würde ich irgendwie denken, ja meine Probleme oder Sorgen werden durch die Räume geschmissen und man geht damit um, wie mit einem Blatt Papier, was man immer so weiterreicht. Und das wird nicht ernst genommen.“*

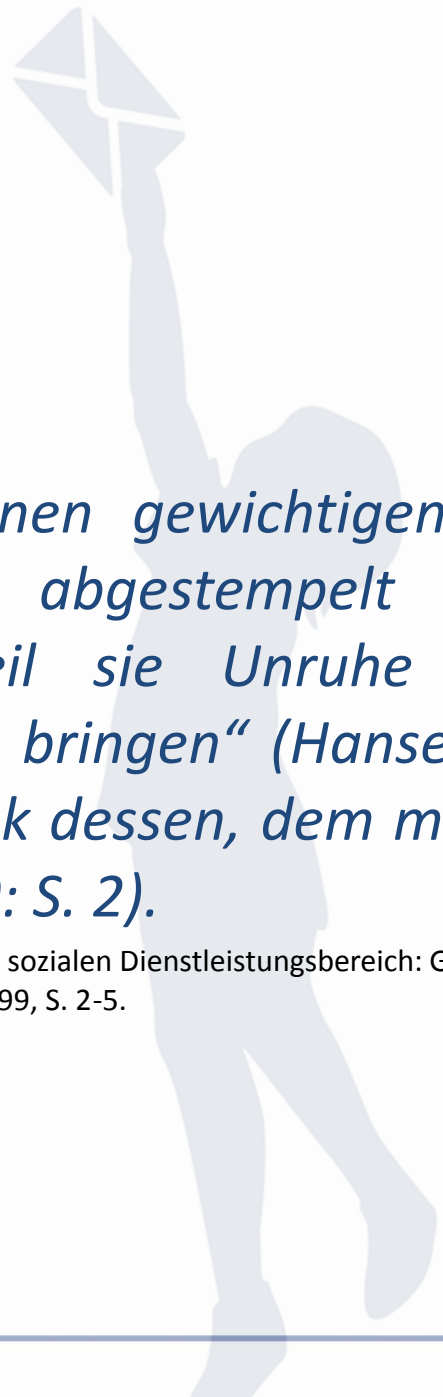
*(Sprecherrat)*

# Anforderungen an den Entwicklungsprozess

- Die Implementierung von Beschwerdeverfahren ist ein Prozess und braucht Zeit
- Die Auseinandersetzung mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen ist bedeutsam
- Alle Akteure müssen zu allen Phasen der Entwicklung beteiligt werden
- Leitung kommt im Prozess eine Schlüsselrolle zu

# Schlussfolgerungen für die Beratung

- Die Implementierung eines einrichtungsinternen Beschwerdeverfahrens ist ein langer, intensiver Prozess
- Es braucht Menschen, die das Thema in die Hand nehmen, sich kümmern und den Prozess gestalten
- Einrichtungen, die sich auf den Weg machen, brauchen Ressourcen und Unterstützung



*„Wer sich beschwert, muss schon einen gewichtigen Anlass haben, will er nicht als Querulant abgestempelt werden. Beschwerden gelten als lästig, weil sie Unruhe in die eingespielten Organisationsabläufe [...] bringen“ (Hansen 1999: S. 1). „Kritik erscheint [dann] als Undank dessen, dem man doch eigentlich nur Gutes tut“ (Hansen, 1999: S. 2).*

HANSEN, Eckart: Mehr als nur „Kummer- und Meckerkästen“. Reklamationen im sozialen Dienstleistungsbereich: Großbritannien als Beispiel für ein formalisiertes Beschwerdeverfahren,, in: sozial extra März 1999, S. 2-5.



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Die Handreichung ist als Download unter  
**[www.fu-berlin.de/sozialpaedagogik](http://www.fu-berlin.de/sozialpaedagogik)**  
verfügbar.

# Workshop 1 Kinderrechte und Beschwerdeverfahren

*„Wir haben immer wieder diskutiert über die Frage Taschengeld, Taschengeld für irgendwelche Missetaten. Darf man das entziehen oder darf man es nicht? Dann mogeln sich Pädagogen bekanntlich auch gerne durch und sagen: Ja, wir nehmen zwar jetzt zwei Euro für Rauchen im Zimmer, aber das Geld kommt ja auf das Konto des Jugendlichen, also es wird ihm ja nicht entzogen. Also alles solche Geschichten und dann haben wir irgendwann die Faxen dicke gehabt. Ich habe das auch blöd gefunden, weil ich das immer wieder gehört habe, dass obwohl es diese rechtliche Regelung gibt, dass man das gar nicht darf, so Hintertüren offen bleiben.“ (Einrichtungsleitung)*

1. Welche Herausforderungen ergeben sich bei der Umsetzung von Kinderrechten im pädagogischen Alltag?
2. Welche Konsequenzen hat die Festschreibung der Kinderrechte in Bezug auf Beschwerdeverfahren aus der Perspektive von Kindern und Jugendlichen sowie Fachkräften?

## **Workshop 2 Machtverhältnisse und Beschwerdeverfahren**

*„Also man hat halt Angst, wenn man sich beschwert. Das Schlimme ist, man kann sich über ein Betreuer halt nicht beschweren, weil die alle zusammenhalten und keine Ahnung, dass bringt es nicht. Ich weiß nicht, dafür gibt es halt keine Lösung, weil irgendwie ich kann mich ja beschweren und so, dass sie das, das und das gemacht hat, aber im Endeffekt muss ich ja mit ihr oder Erzieher leben und da kriegt man irgendwie alles zurück und der ist ja auch nur ein Mensch.“ (Jugendliche/r)*

*„Also es wurde dann damals auch ganz schön heiß gekocht. [...] Man hat es nicht begriffen. Man wusste nicht, auf was wird das rauslaufen und man hat sich ganz schön entmachtet gefühlt“. (Mitarbeiter/-in)*

1. Warum ist es aus der Perspektive von Kindern und Jugendlichen grundsätzlich schwierig, sich über Erzieherinnen und Erzieher zu beschweren?
2. Welche Auswirkungen hat die Implementierung von Beschwerdeverfahren auf die pädagogische Beziehung zwischen Fachkräften und Kindern/Jugendlichen?



## Workshop 3 Kinderschutz und Beschwerdeverfahren

*„Wir haben ja immer gesagt, diese ganzen vielen Kleinigkeiten, das ist sicherlich auch eine Beschwerde. Aber wir müssen im Prinzip auch einen Weg finden, dass auch die richtig dicken Brocken, die, die jetzt potenziell von ihrer Erzieherin, ihrem Erzieher missbraucht werden, die müssen einen Weg aufgezeigt kriegen, wie die im Grunde sich beschweren können, ohne dass es an dem vorbei muss und ohne dass es an Gruppenleitung vorbei muss. Ich werde von einem Siebenjährigen, der vielleicht froh ist, wenn er das Plakat überhaupt gelesen kriegt, kann ich nicht erwarten, dass er dann externe Ombudsschaft [als] eine Möglichkeit sieht.“ (Mitarbeiter/-in)*

1. Braucht es unterschiedliche Beschwerdeverfahren für „kleine“ und „große“ Beschwerden?
2. Inwiefern kann die Implementierung von Beschwerdeverfahren zum Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen beitragen?