

Prävention mit Plan: Schutzkonzepte entwickeln und wirksam umsetzen  
3. Fachtag der Beratungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend in  
Kooperation mit dem Fachreferat Kinder- und Jugendhilfe des Paritätischen Hessen  
03.06.2022

### Workshop III: Das Beschwerdemanagement. Beschwerden erwünscht!

Alexandra Kunz, Referentin für Kinderschutz, Kinderschutzbund LV Hessen



1

### Wann haben Sie sich das letzte Mal beschwert?

- Wie haben Sie sich dabei gefühlt? Davor und danach?
- Es kostet immer Überwindung sich zu beschweren.
- Wie wir uns nach einer Beschwerde fühlen, hängt maßgeblich davon ab, wie mit unserer Beschwerde umgegangen wurde. Ob wir uns ernstgenommen fühlen und ob Abhilfe geschaffen wurde.
- Kinder haben weniger Erfahrungen als Erwachsene.
- Erwachsene müssen lernen die Beschwerden der Kinder wahrzunehmen, zu überprüfen welche Bedürfnisse dahinter liegen und auf die Beschwerden einzugehen.

2



Gesetzliche Grundlagen

Beschwerdemanagement in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe



3

### UN-Kinderrechtskonvention

- Die Artikel der **UN-Kinderrechtskonvention** legen Versorgungs-, Schutz- und Beteiligungsrechte für Kinder fest und geben ebenso vor, dass Kinder bei Verletzung ihrer Rechte Beschwerde einlegen können.

#### Artikel 12: Berücksichtigung des Kindeswillens

(1) Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern, und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife. (...)



4

### 45 SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz) Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

- Mit dem erklärten Ziel, den aktiven Kinderschutz zu verbessern, gibt es seit Anfang 2012 das **Bundeskinderschutzgesetz**. Demnach erhalten Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe nur dann eine Betriebserlaubnis, wenn unter anderem gewährleistet ist, dass zur Sicherung der Rechte von Kindern „in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“ Dies ist in **§ 45 SGB VIII** festgeschrieben.



5

- (1) Der Träger einer Einrichtung, nach § 45a bedarf für den Betrieb der Einrichtung der Erlaubnis.[...]
- (2) Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist in der Regel anzunehmen, wenn [...] zur Sicherung der Rechte und des Wohls von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung die Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzepts zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der **Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung gewährleistet werden.**
- (3) Zur Prüfung der Voraussetzungen hat der Träger der Einrichtung mit dem Antrag 1. die Konzeption der Einrichtung vorzulegen, die auch Auskunft über Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung sowie zur ordnungsgemäßen Buch- und Aktenführung in Bezug auf den Betrieb der Einrichtung gibt, [...]



6

- Die an die Einrichtungsträger adressierende Regelung des § 45 Absatz 2 Nummer 4 SGB VIII umfasst ausschließlich deren Verpflichtung, einen Zugang zu externen Beschwerdemöglichkeiten zu **gewährleisten, beinhaltet aber keine Pflicht zur Schaffung** externer Beschwerdestellen durch die Träger.



7

## § 9a SGB VIII Ombudsstellen

1. In den Ländern wird sichergestellt, dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können.
2. Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden.
3. ...



9

## Mit welchen Anliegen wenden sich Menschen derzeit an Ombudsstellen?

- **Konkrete Anliegen:**
  - „Mein Sohn möchte die Einrichtung wechseln. Aber das wurde abgelehnt.“
  - „Es heißt, ich darf meine Bezugsbetreuerin nicht wechseln.“
  - „Ich darf meine Tochter nicht im Heim besuchen.“
  - „Ich soll aus der Wohngruppe ausziehen, wenn ich 18 bin. Ich möchte aber nicht.“
- **Allgemein:** Viele Ratsuchende haben den subjektiven Eindruck, von Fachkräften „nicht ernst genommen zu werden“, „abgebügelt zu werden“, „keinen Einfluss auf Entscheidungen zu haben, weil die Fachkräfte alles schon vorher abgesprochen haben“, ...
- **Häufige Themen ombudschaftlicher Beratung und Begleitung:** Leistungsgewährung, Situation in stationären Jugendhilfeeinrichtungen, allg. Themen zum Jugendamt (z.B. Zuständigkeiten), Umgangs- und Sorgerecht, Hilfen für junge Volljährige, Hilfeplanung, Kostenheranziehung, Inobhutnahmen, § 35a SGB VIII



11

## Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG)

Seit 10.Juni 2021

- **Der Gesetzentwurf sieht gesetzliche Änderungen in fünf Bereichen vor:**
- Besserer Kinder- und Jugendschutz
- Stärkung von Kindern und Jugendlichen, die in Pflegefamilien oder in Einrichtungen der Erziehungshilfe aufwachsen
- Hilfen aus einer Hand für Kinder und Jugendliche mit und ohne Behinderungen
- Mehr Prävention vor Ort
- Mehr Beteiligung von jungen Menschen, Eltern und Familien



8

## Ombudsstellen in der Jugendhilfe

- Die erste Ombudsstelle wurde 2002 in Berlin gegründet.
- Ombudschaftliche Vertretung ist die unabhängige und kostenlose Beratung und Vermittlung in Konflikten mit öffentlichen oder freien Trägern in der Kinder- und Jugendhilfe im Zusammenhang mit den individuellen Hilfen zur Erziehung nach dem SGB VIII.
- Das oberste Ziel der Ombudsstelle ist die Information, Beratung und Begleitung von Kindern und Jugendlichen zur Stärkung und Sicherstellung ihrer Rechte - vor allem in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe sowie Pflegefamilien.



10

## Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG)

Seit 10.Juni 2021

- §37b Abs.2 SGB VIII: Ausdrückliche Pflicht des Jugendamtes zum Vorhalten von Beschwerdemöglichkeiten für Pflegekinder sowie zu Information über die Beschwerdemöglichkeiten
- §8 Abs.3 SGB VIII – der uneingeschränkte Beratungsanspruch für Kinder und Jugendliche (ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten)



12

## Interne und externe Beschwerdemöglichkeiten

- Bisher: Es sollen 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.
- Aber: Beteiligungs- u. Beschwerdeverfahren innerhalb der Einrichtung sind in manchen Fällen nicht ausreichend (Evaluation BKSchG)
- Schlussfolgerung: interne und externe Beschwerde zusammen denken.



13

## Einrichtungsexterne Beschwerdemöglichkeiten für junge Menschen in Jugendhilfe-Einrichtungen

- Anlaufstelle außerhalb der Einrichtung
- strukturell und personell unabhängig von der Einrichtung
- unterliegen nicht den Dynamiken und Kulturen der Einrichtung  
--> Möglichkeit, sich an eine außenstehende Stelle zu wenden, ggf. ohne Kenntnis der Fachkräfte in der Einrichtung



14



## Beschwerde – eine Frage der Haltung

- Unter einer Beschwerde wird die persönliche (mündliche oder schriftliche) Äußerung eines Klienten (Kind, Jugendlicher, Personensorgeberechtigter) oder auch Mitarbeitenden verstanden.
- Das Alltagsverständnis des Begriffs Beschwerde ist häufig negativ. Beschwerde = Unmut, Streit, Stress, Konflikt, ...
- Im pädagogischen Alltag empfiehlt es sich den Begriff eher sachlich einzuordnen.
- Beschwerde = Rückmeldung, Anregung, Impuls, Entwicklungschance



15

15

## Der Inhalt von Beschwerden kann sich beziehen auf ...

- das Verhalten einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters
- das Verhalten der Leitung
- Strukturen innerhalb der Einrichtung
- interne Abläufe und Prozesse
- Sonstiges



16

16

## Was versteht man unter Beschwerdemanagement?

- ein systematisches Verfahren für den Umgang mit Beschwerden (Bestandteil des Qualitätsmanagements)
- ein auf die Einrichtung angepasstes, transparentes Verfahren (Beachtung der strukturellen und konzeptionellen Voraussetzungen in der Einrichtung)
- niedrigschwelliger Zugang
- vielfältige Beschwerdewege
- Feste Ansprechpersonen
- für alle Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Personensorgeberechtigte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ermöglicht frühzeitiges und schnelles Handeln
- bietet die Chance zur Veränderung



17

## Anforderungen an den Entwicklungsprozess

- Ressourcen und Unterstützung
- Menschen, die sich kümmern und den Prozess gestalten
- Verantwortliche Leitung (Anstoßen von Entwicklungsprozessen, zur Verfügungstellung von Ressourcen, etc.) – Entwicklungsprozess lebendig halten.
- Klarheit über die Adressatinnen und Adressaten des Beschwerdeverfahrens, um die Entwicklungsprozesse und die formellen Beschwerdeverfahren darauf abzustimmen
- Die Auseinandersetzung mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen ist bedeutsam.
- Zu den Grundvoraussetzungen eines guten Beschwerdemanagements gehört, dass die Nutzerinnen und Nutzer der Einrichtungen ihre Rechte kennen.
- Alle Akteure müssen zu allen Phasen der Entwicklung beteiligt werden.



18

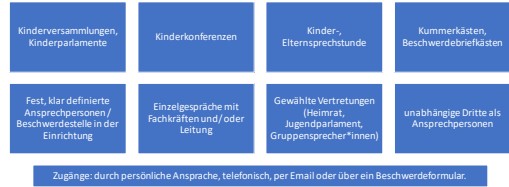
## Anforderungen an den Entwicklungsprozess

- Information über Flyer, Internet, Aushänge von Informationsplakaten oder die Bereitstellung eines jederzeit zugänglichen Informationsordners.
- Wichtig: wiederkehrende Thematisierung der Beschwerdemöglichkeiten im Alltag.
- Unmittelbare Bearbeitung von Beschwerden.
- Jede Beschwerde muss ernstgenommen und zumindest mit einer kurzen Rückmeldung gewürdigt werden.
- Dokumentation!
- Transparenz des Beschwerdeprozesses für alle Beteiligten.
- Das Verfahren muss immer wieder überprüft und im Schutzkonzept weiterentwickelt werden.



19

## Einrichtungsinterne Beschwerdemöglichkeiten müssen auf die Zielgruppe zugeschnitten, vielfältig und niederschwellig sein



20

## Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Beschwerdefreundliche Einrichtungskultur
  - positive Haltung gegenüber Beschwerden,
  - Bereitschaft zur Reflexion des eigenen Verhaltens
  - Selbstverständnis, Fehler als Bestandteil der alltäglichen Berufspraxis
- Intensive Auseinandersetzung im Team
- Aktive Information über Beschwerdemöglichkeiten

Ihre persönliche Haltung gegenüber Kritik und Beschwerdeverfahren trägt wesentlich zur Förderung oder Verhinderung der Äußerung von Beschwerden durch Kinder und Jugendliche bei.



21

## Anforderungen an die für die Beschwerdebearbeitung zuständige Person

- Zeit
  - für die Verstetigung und Weiterentwicklung der Beschwerdestrukturen
  - um sich bei den Kindern und Jugendlichen vorzustellen und in regelmäßigen Abständen Kontakt zu ermöglichen sowie
  - um eingehende Beschwerden entsprechend bearbeiten zu können.
- Eine vertrauensvolle und verlässliche Person (aus Sicht von Kindern und Jugendlichen als auch aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern)
- Neutralität, Objektivität sowie Präsenz und Erreichbarkeit in der Einrichtung.



22

## Beschwerdekultur im Alltag umsetzen

- Insbesondere Kinder und Jugendliche brauchen Übungsfelder, um zu verstehen, was mit Beschwerde und Beschwerdemanagement gemeint ist.
- Es hilft ihnen, wenn diese Themen in der Klasse oder in der Gruppe besprochen und nach Lösungen gesucht wird. Auf diese Weise können sie den Mut entwickeln, sich bei Grenzverletzungen oder Übergriffen zu Wort zu melden.
- Sie müssen die Erfahrung machen, dass sie gehört werden, wenn sie sich über subjektiv empfundene Benachteiligung bzw. Ungleichbehandlung äußern.



23

## Beschwerden im Prozessverlauf



24

## Fragenkatalog zur Unterstützung der Erarbeitung des Beschwerdemanagements

1. Wer kann sich beschweren und wüber kann man sich beschweren?
  - a. Wie wird das bekanntgegeben? (Homepage, Newsletter...)
  - b. Wird dazu auch in für Kinder verständlicher Ansprache ermutigt?
  - c. Wie gewährleisten wir eine regelmäßige Aufklärung der Zielgruppen über ihre Rechte?
  - d. Wie können auch Kinder unterstützt werden, die ihre Beschwerden nicht verbal äußern können?
2. Bei wem kann ich mich beschweren?
  - a. Fachliche Kompetenz und Befugnis der Ansprechpartnerin bzw. des Ansprechpartners?
  - b. Wer konkret ist intern zuständig?
  - c. Welche externen Beratungsstellen können genutzt werden?
  - d. Sind die zuständigen Personen bekannt und werden sie beispielsweise auf einer Infotafel vorgestellt?



25

3. Wie zeigen wir, dass wir Beschwerden ernst nehmen?
  - a. Welche Beschwerdemöglichkeiten bieten wir an?
  - b. Wie verhalten wir uns gegenüber Kindern, Jugendlichen oder Erwachsenen, die sich beschweren?
  - c. Wie gehen wir mit Beschwerden „zwischen Tür und Angel“ um?
  - d. Wie gehen wir mit anonymen Beschwerden um?
4. Wie ist der Beschwerdeweg?
  - a. Welche Angebote gibt es dafür? (z.B. Kummerkasten, Vertrauensperson innerhalb oder außerhalb der Gruppe)
  - b. Welche zeitliche und räumliche Ausstattung ist nötig?
  - c. Wer kümmert sich um die Bearbeitung von Hinweisen, z.B. aus dem Kummerkasten?
  - d. Gibt es einen Verfahrensplan für schnelle und angemessene Hilfe, wenn ein Übergriff oder Missbrauch benannt wird?



26

5. Welche Beratungs- und Unterstützungssysteme sind nutzbar?
  - a. Welche Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten (Beratungsstellen, Notruf, Polizei usw.) gibt es vor Ort?
  - b. Wie machen wir die Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten den Kindern und Jugendlichen oder auch Eltern unserer Einrichtung bekannt?
6. Wenn über die Beratungs- und Beschwerdewege Hinweise auf sexualisierte Gewalt eingehen: Wie wird mit den Beschwerden umgegangen?
  - a. Sind entsprechende Handlungsleitfäden und Ansprechpersonen bekannt?
  - b. Was ist bezogen auf den Datenschutz und die Öffentlichkeitsarbeit in einem Verdachtsfall zu beachten und wer ist dafür zuständig? (Name, Telefonnummer)
  - c. Gibt es ein Feedback an die, die sich beschwert haben? In welcher Zeit erfolgt es?
  - d. Wie soll die Dokumentation erfolgen?
7. Wie regelmäßig soll das Beschwerdeverfahren überprüft und weiterentwickelt werden?



27



Beschwerdemanagement: Prävention und schützende Intervention

- Wirksame Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen sind wertvoll einerseits im Hinblick auf ihre potenziellen präventiven Effekte. Darüber hinaus können diese Strukturen aber auch einen Rahmen darstellen, der schützende Interventionen ermöglicht



28

## Literatur und Quellen

- Hansen, R./ Krause, R./ Starzhecker, B. – Kinderstäbe der Dienststelle / 2008
- Hansen, R./ Krause, R./ Starzhecker, B. – Partizipation in Kindertageseinrichtungen / 2011 Verlag der KITA
- Hansen, R./ Krause, R. – Beschweren: Handreichung 1-2 / 2016 195-Dokumente für Erzieher, KITA Kita Fachverlag
- Hansen, R./ Krause, R. – Beschwerdefahrten für Kinder in Kindertageseinrichtungen: Anweisung an Standards für die Umsetzung des § 4a SGB VIII / 2016 Beltz Juventa, Weinheim und Basel
- Hagedorn, S. – Kindertagesstätten Kita / 2016 Verlag Herder
- Schneider, Philipp/Stein-Sahl, Ulrike (2017) Beschwerde, Öffentlichkeit und die Kindertageseinrichtung. Begriffe, Konzepte – Möglichkeiten und Strukturen. (Herausgegeben von: Elke Olsch, Rüdiger Gebelke, Wolke, Hans, 2017) Beratung und Beschwerde in der Kindertagesstätte. Grundlagen, Anforderungen und Praktiken. Wehrhahn Verlag, Bielefeld, S. 27-35
- Schubert-Suffian, F. / Bepko, M. – Partizipation in Krippe und Hort / 2015 Kindergarten heute, Verlag Herder
- Schubert-Suffian, F. / Bepko, M. – Beschwerdefahrten für Kinder / 2014 Kindergarten heute, Verlag Herder
- Stein-Sahl, U. – Beschwerden: Handreichung zur Implementierung von Beschwerdefahrten in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe / 2014 Herder-Verlag, München
- Urban-Roth, Ulrike (2013) Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Eine Bestandsaufnahme unter besonderer Berücksichtigung der möglichen Stellung zum Lernen am Fehler im Kinderschutz. Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz Band 6. Herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen, Köln



29