Dokumentation

10. Netzwerktreffen „Diversitätsorientierte Kinder- und Jugendhilfe in Berlin und Brandenburg“

04.06.2024

Bildungsteam Berlin Brandenburg e.V.

Eine Veranstaltung im Projekt:
„Öffnung der Jugendhilfe durch Beteiligung und migrationsgesellschaftliche Kompetenz"

Kofinanziert von der Europäischen Union

LAND BRANDENBURG

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie
BERLIN

Programm

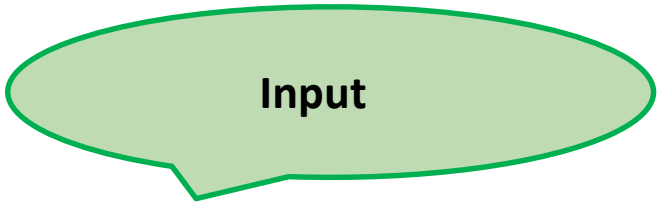
- Kennenlernen und kurze Projektvorstellung
- Input und Diskussion „Es braucht mehr als einen Kummerkasten“ – gelebtes Beschwerdemanagement in der Jugendhilfe. Ein Praxisbericht von Referentin Christine Beier, Koordinatorin der Beschwerdestelle der Evangelischen Jugendhilfe Geltow - sie hat dort gemeinsam mit den Beschwerdestellemitgliedern ein Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche weiter konzipiert und aufgebaut.
- Austausch „Wie ist bei Ihnen der Stand zum Thema Beschwerdemanagement? Welche Impulse löst bei Ihnen der Input aus?“
- Ankündigungen und Vorschau auf das nächste Netzwerktreffen
- Feedback

Input

„Es braucht mehr als einen Kummerkasten“ gelebtes Beschwerdemanagement in der Evangelischen Jugendhilfe Geltow

Referat von Christine Beier, Koordinatorin Beschwerdestelle der Evangelischen Jugendhilfe Geltow, by JUVANDIA

Ich möchte euch einen Einblick in die Arbeit der Beschwerdestelle der Evangelischen Jugendhilfe Geltow geben.
Unser Ziel ist es, euch zu zeigen, warum Beschwerdemanagement ein zentrales Instrument im Kinderschutz ist – und wie wir konkret dafür sorgen, dass die Rechte und das Wohlbefinden von Kindern und Jugendlichen in unserer Einrichtung gewahrt und gefördert werden.
Der Gesetzgeber hat mit dem Bundeskinderschutzgesetz und der Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention klare Standards formuliert: Kinder und Jugendliche sollen nicht nur geschützt, sondern auch beteiligt und gehört werden. Besonders betont wird das Recht auf Beteiligung und Beschwerde – das ist kein "Bonus", sondern ein gesetzlich verankertes Recht.
Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend sagt ganz deutlich: „Beteiligung ist ein wirksames Mittel, Missbrauch in Einrichtungen präventiv zu begegnen.“
Und genau hier setzt unsere Arbeit in der Beschwerdestelle an.

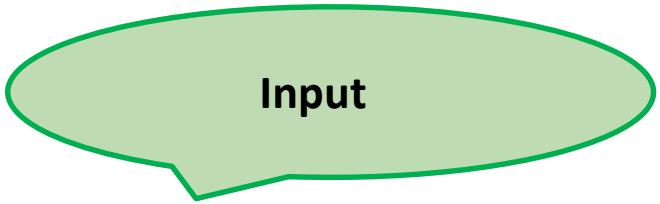


1. Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist nicht einfach nur „Meckern“, sondern Beschwerden sind Ausdruck von Wahrnehmung, Erfahrung und Empfindung der Kinder und Jugendlichen.
Eine Beschwerde kann sein:

- Eine Frage
- Ein Hinweis auf ein Problem
- Ein Ausdruck von Frust oder Unsicherheit
- Eine Kritik
- Ein Gefühl von Ungerechtigkeit
- Oder auch ein ernsthafter Hinweis auf ein mögliches Fehlverhalten

Wir sehen Beschwerden nicht als „Störung“, sondern als wichtige Rückmeldung, und als Chance zur Verbesserung.

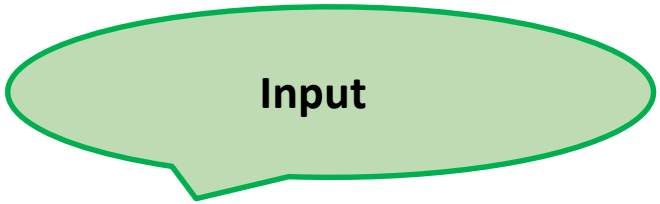


2. Warum ist ein professionelles Beschwerdemanagement so wichtig?

Ein strukturiertes Beschwerdemanagement hat viele Ziele:

- Schutz des Kindeswohls
- Vermeidung von Machtmissbrauch
- Vertrauensaufbau zwischen jungen Menschen und Fachkräften
- Transparenz über Schwachstellen
- Qualitätsentwicklung durch Rückmeldungen

Jede Beschwerde zeigt uns, wo wir besser werden können. Und: Beschwerden schützen – vor Übergriffen, vor emotionaler Vernachlässigung oder unfairer Behandlung.

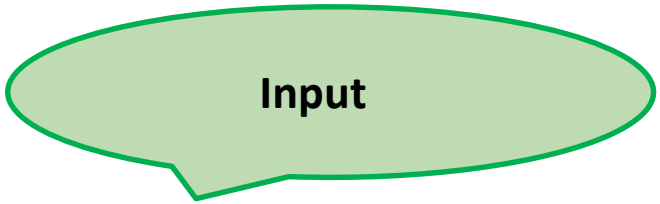


3. Unsere Zielgruppe

Wir richten uns an:

- Alle Kinder und Jugendlichen, die in unseren Wohngruppen, Tagesgruppen, Schulen oder im betreuten Einzelwohnen leben.
- Auch Eltern können sich beschweren – allerdings über einen anderen, eigenen Weg, z.B. BeOBe

Das Beschwerdemanagement gilt einrichtungsübergreifend – unabhängig vom jeweiligen Setting, Wohnort oder der Maßnahme.



4. Wie läuft der Beschwerdeprozess konkret ab?

4.1 Beschwerdestimulierung

Wir ermutigen aktiv dazu, sich zu beschweren:

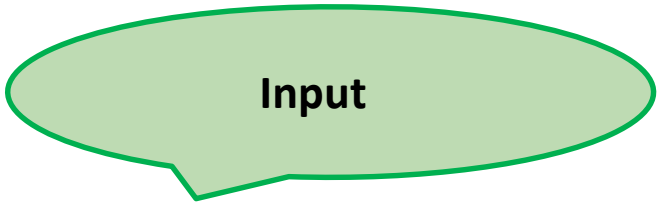
- Durch Infoflyer, Rechtekataloge, Poster und persönliche Gespräche
- Bei Aufnahmegesprächen, im Gruppengespräch oder ganz spontan
- Wir haben einen QR-Code zur Onlinebeschwerde, anonyme Kummerkästen, und sichtbare Beschwerdebögen

Wir suchen noch nach einer guten Lösung für Kinder, die weder schreiben oder sich noch nicht so gut äußern können. Vielleicht habt ihr dazu Ideen.

4.2 Beschwerdeannahme

Beschwerden können auf vielen Wegen eingereicht werden:

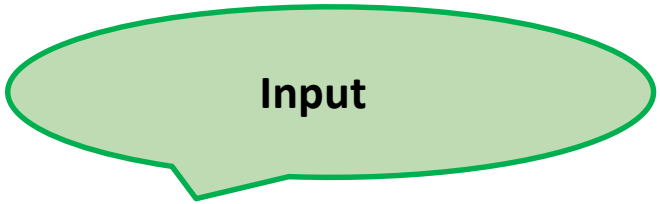
- Mündlich, schriftlich, telefonisch, über die Signal-App oder Homepage
- Über pädagogische Fachkräfte, Gruppensprecher*innen oder direkt an die Beschwerdestelle



4.3 Der Bearbeitungsprozess (erklärt in sechs Schritten)

1. Einreichen der Beschwerde
2. Prüfung und Annahme
3. Gespräch mit dem Kind oder Jugendlichen
4. Lösungsfindung gemeinsam
5. Dokumentation & Rückmeldung
6. Abschluss und ggf. Nachverfolgung

Wir folgen dem Prinzip des „Complaint Ownership“, lösungsorientiert und transparent:
Wer die Beschwerde bearbeitet, muss die Lösung begleiten.



5. Auswertung: Was lernen wir aus Beschwerden?

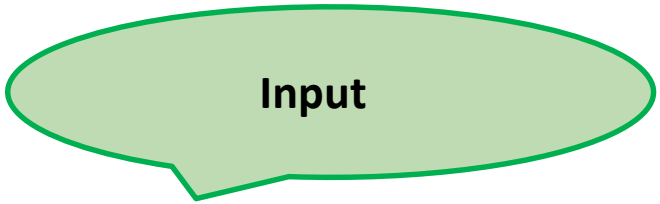
Ein ganz wichtiger Punkt ist die systematische Auswertung der Beschwerden.
Denn: Beschwerden sind wertvolle Informationen. Sie sagen uns, wo Strukturen nicht greifen oder wo wir besser werden müssen.
Der Ablauf:

- Die Koordination der Beschwerdestelle sammelt und erfasst alle Beschwerden.
- Anschließend werten wir sie quantitativ und qualitativ in monatlichen Teammeetings aus.

Wir schauen u.a. auf:

- Anzahl der Beschwerden pro Zeitraum
- Anzahl von Folgebeschwerden
- Wurden Fristen eingehalten?
- Waren die Lösungen zufriedenstellend? Welche Wege wurden gewählt?

Diese Ergebnisse gehen in die regelmäßige Leitungsrunde, einmal im Quartal ein – dort werden sie analysiert und konkrete Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.
Das Ziel: offene Kommunikation, Qualitätsverbesserung und Transparenz.



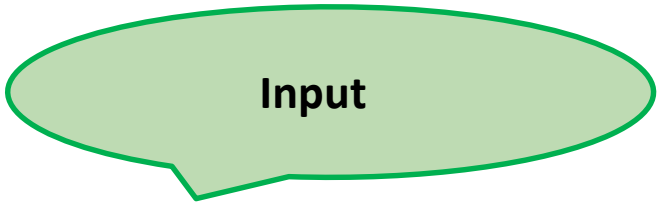
6. Kontrolle: Erfüllen wir unsere Aufgaben?

Neben der Auswertung wollen wir ein Controlling einführen:
Es prüft, ob das Beschwerdemanagement funktioniert und die vereinbarten Standards eingehalten werden.

Dazu haben wir Indikatoren entwickelt:

- Wird offen und wertschätzend mit Beschwerden umgegangen?
- Sind die Beschwerdewege klar, zugänglich und bekannt?
- Werden sie genutzt?
- Wird der Prozess strukturiert und fristgerecht bearbeitet?
- Gibt es eine nachvollziehbare Auswertung?
- Und: Sind die Kinder zufrieden mit der Lösung?

Diese Kriterien machen die Qualität messbar – und ermöglichen uns, gezielt nachzusteuern.
Einmal jährlich erstellt die Beschwerdestellenkoordination einen schriftlichen Gesamtbericht, im Form einer Statistik.



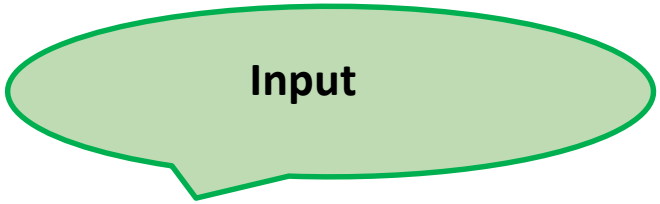
7. Wie kommunizieren wir das?

Das, was wir aus Beschwerden lernen, muss weitergetragen werden – damit alle Beteiligten mitziehen können.

Deshalb berichtet die Koordinatorin + ein Beschwerdestellenmitglied mindestens vierteljährlich:

- In der Leitungsrunde der Einrichtungs- und Pädagogischen Leitung
- Auch die Kinder und Jugendlichen erhalten Rückmeldungen – z. B. in Gruppensitzungen oder kindgerechten Formaten.

Ziel: Transparenz schaffen, Beteiligung ermöglichen und Vertrauen aufbauen.



8. Was machen wir mit diesen Informationen?

Die Erkenntnisse aus Beschwerden bleiben nicht in der Schublade.
Sie fließen ein in:

- die Qualitätsentwicklung
- die Fortbildung der Mitarbeitenden
- und die Weiterentwicklung unserer Konzepte

Denn: Jede Beschwerde gibt uns wertvolle Hinweise, wie wir noch besser für die Kinder und Jugendlichen da sein können.

Input

Zusammengefasst:

Unsere Beschwerdestelle ist kein „Büro für Probleme“, sondern ein Werkzeug für Veränderung.
Wir machen Beteiligung erlebbar, wir hören zu, wir reagieren – und wir machen sichtbar, was aus einer Beschwerde entstehen kann.
Denn: Nur wenn Kinder und Jugendliche wissen, dass ihre Stimme zählt, können sie sich sicher, gesehen und ernst genommen fühlen.

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit.
Christine Beier
Koordinatorin Beschwerdestelle der Evangelischen Jugendhilfe Geltow by JUVANDIA

Ergänzungen zum Input

Zu 4.3.:

1. Ist die Beschwerde lesbar?

Wenn es um Kindeswohlgefährdung geht, geht die Beschwerde direkt an die Leitung zur Rücksprache.
Es muss eine Transparenz für den/die Jugendlichen geben, was mit der Beschwerde passiert.

2./3. Es gibt ein Gespräch mit der/dem Beschwerdeführer*in. Was wünscht sich die Person?
Es gibt einen Hinweis an die Person, an die sich die Beschwerde richtet und die Frage an Beschwerdeführer*in, wer die Beschwerde mitbearbeiten soll inkl. eines Termines

4. Die Erwachsenen geben keine Lösungen vor. Meist gibt es auch nicht nur eine mögliche Lösung, sondern mehrere. Es wird eine Art Vertrag geschlossen, in dem die Lösungen aufgeschrieben sind.

5. Rückmeldung nach 1-2 Wochen, eventuell wird ein weiteres Gespräch geführt.

6. GGF. Nachverfolgung nach längerer Zeit und Abschluss

Punkte aus der Diskussion

- Es gibt auch Psychologen, an die verwiesen werden kann, falls psych. Betreuung notwendig ist.
- Die Beschwerdestelle arbeitet eng mit der Trägerleitung zusammen. Die Lösungen sollen so gestaltet werden, dass nicht Kinder oder Jugendlicher, der sich beschwert hat, die Einrichtung verlassen muss.
- Die Personen, die in der Beschwerdestelle arbeiten werden alle 2 Jahre gewählt.
- Alle Erwachsenen können sich aufstellen lassen.
- Es ist ein Ehrenamt, aber es gibt Freistellungen und die Gespräche finden in der Arbeitszeit statt.
- Die Koordinatorin hat eine Stelle.
- Es ist ein fortwährender Prozess, der schön länger läuft. Seit 1 – 1,5 Jahren läuft es jetzt so wie beschrieben.
- 2024 gab es 26 Beschwerden, in diesem Jahr bis Juni schon 18.
- Die Kinder fühlen sich durch die Beschwerden gestärkt. Sie merken, dass sie gehört und ernst genommen werden und dass etwas passiert.

Aus den Arbeitsgruppen

Gruppe 1:

- Was braucht es, um an Haltungen zu arbeiten und zu lernen, das Beschwerden nicht bedrohlich sind?
- Vertraulichkeit- geht das immer? Nicht bei Kinderschutzfällen, etc.
- Externe Beschwerdestellen sind eine große Leerstelle.

Gruppe 2:

- Kinder und Jugendliche haben sich vor der Pandemie mehr geäußert. Es gibt jetzt mehr Fälle von Depression, etc. und mehr Handynutzung. Das miteinander Sprechen muss wieder erlernt werden.
- Die Haltung „Beschwerde als Chance“ muss von der Leitung vorgelebt werden.
- In Brandenburg ist seit 2024 ein Schutzkonzept obligatorisch, aber wo wird es wirklich gelebt?

Ausblick und Ankündigungen

- **Seminar** gemeinsam mit dem Sozialpädagogischen Fortbildungsinstitut Berlin-Brandenburg (SFBB) **zum Thema „Diskriminierungssensibles Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe“** mit Dipl. Päd. Marion Moss und Prof. Dr. Aysun Doğmuş: **11. - 12.12.2025**
- **Netzwerktreffen online 12.11.2025**, 9 - 12.30 Uhr. Thema: **„Diskriminierungssensibilität in Beschwerdeverfahren“**
- Fachlicher Newsletter: 3 - 4 pro Jahr

Alles Gute

und bis zum nächsten Treffen am 12.11.2025