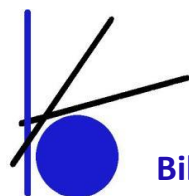


Dokumentation

9. Netzwerktreffen

„Diversitätsorientierte Kinder- und Jugendhilfe in Berlin und Brandenburg“

**Thema: "Diskriminierungssensibles Beschwerdeverfahren
beteiligungorientiert entwickeln und nutzen"**



20.11.2024

Bildungsteam Berlin Brandenburg e.V.

Eine Veranstaltung im Projekt:

„Öffnung der Jugendhilfe durch Beteiligung und migrationsgesellschaftliche Kompetenz“



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**



Senatsverwaltung
für Bildung, Jugend
und Familie

BERLIN



Programm

- Einstieg und Kennenlernen
- Input und Diskussion "Diskriminierungssensibles Beschwerdeverfahren beteiligungsorientiert entwickeln und nutzen" von und mit Marion Moos vom Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz (ism gGmbH)
- Austausch „Wie beteiligen wir Kinder- und Jugendliche und deren Familien bei der Entwicklung von Beschwerdeverfahren in der Praxis?“

Ergänzungen zum Input

Den Input von Frau Marion Moos finden Sie am Ende der Dokumentation!

- Verbesserungsmanagement oder Beschwerdemanagement? Frau Moos plädiert dafür, beim Begriff „Beschwerde“ zu bleiben, da es eine Haltung beschreibt (Thema Kinderschutz, der Begriff kommt von den Careleavern, Machtunterschiede machen den Begriff sinnvoll und notwendig).
- Das Gegenteil von Recht ist Unrecht, nicht Pflicht. Rechte gelten uneingeschränkt.
- Externe Beschwerdestellen: Einrichtung muss sich aktiv um Kooperation bemühen (z.B. bei einer Ombudsstelle, einem größeren Träger, auf übergeordneter Trägerebene).
- Eine Ombudsstelle ist an sich eine Ergänzung zur internen und externen Beschwerdestelle.
- Junge Kinder und Kinder mit Beeinträchtigung sind auf Fürsprache und den wachen Blick von Erwachsenen angewiesen. Gibt es Verhaltensänderungen oder Auffälligkeiten, die Beschwerdeanlässe sein könnten?
- Zusammenhänge: Bei guter Beteiligungserfahrung gibt es mehr Beschwerden. Wenn Kinder und Jugendliche wissen, dass das zählt, was sie sagen, trauen sie sich auch sich zu beschweren.
- Zu Beginn testen „Mutige“ mit kleinen Beschwerden. Sie werden vorgeschickt und geben dann Rückmeldung.
- Wer bearbeitet die Beschwerde? Nicht die Leitung (ist im Machtdilemma). Es muss eine neutrale Person ohne Eigeninteressen sein (z.B: Schulsozialarbeit, Beteiligungsfachkraft, Vertrauensperson). Zuständige Person hält das Verfahren aufrecht. Bsp. Beschwerdestelle: 4 Leute, die von den Kindern gewählt wurden.
- Bei dienstrechtlichen Folgen und Kinderschutzfällen Leitung einschalten!

Ergänzungen zum Input

- Beteiligung in offener Jugendarbeit: Stellwände, Ankerpunkte im Raum, mit festen Angeboten beginnen um Beteiligungswerkstätten umzusetzen. Gespräche: was ist letzte Woche schief gelaufen? Wo habt Ihr Euch geärgert?
- Fehlerkultur muss implementiert werden im Alltag. Oft wird mit Beschwichtigung reagiert. Oft werden Probleme von Praktikanten öffentlich gemacht. Oder die Person, die sich beschwert, geht aus der Gruppe
- Zu Rechten von Kindern arbeiten, bevor Beschwerdeverfahren eingeführt werden. Beschwerdeverfahren evaluieren, Kinder befragen, ob sie es kennen, etc.
- Man braucht ein 4-Augen Gespräch
- Info, wann Rückmeldung gegeben wird (spätestens nach 3-4 Tagen) und Gesprächstermin
- Bei Fürsprache für z.B. marginalisierte Kinder und Jugendliche:
Fragen: Was schaffst Du selbst? Was soll ich in Deinem Sinne tun, was nicht?
- Gruppenübergreifende Beteiligungswerkstätten gehen auch.
Bis zu 100 Menschen, Kleingruppen max 10 Personen.
Thema z.B. : „Was ist gerecht?“, „Was ist ungerecht?“

Links

- KVJS (Kommunalverband für Jugend und Soziales) (Hrsg.) (2019): Beteiligung leben! Anregungen und Ideen aus der Praxis für die Praxis. Eine Handreichung zur Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Heimerziehung. Stuttgart: Eigenverlag.
- Krause, Hans-Ullrich (2019): Beteiligung als umfassende Kultur in den Hilfen zur Erziehung. Haltungen-Methoden-Strukturen. Frankfurt/Main, IGFH-Eigenverlag.
- Len Andrea u.a. (Hrsg.) 2022: Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen – Praxis – Recht. Weinheim, Basel.
- Moos, Marion (2016): Beschwerde und Beteiligung in den Hilfen zur Erziehung. Abschlussbericht des Projektes „Prävention und Zukunftsgestaltung in der Heimerziehung in Rheinland-Pfalz – Ombudschaften“. Mainz: ism Eigenverlag
- Urban-Stahl, Ulrike (2013): Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.

Ausblick und Ankündigungen

- Wir bieten an:

Online Fortbildungen in 2025 zu den Themen Alltagsrassismus, diskriminierende Sprache, Unconscious Bias, diskriminierungssensibles Beschwerdemanagement, Migrationsgesellschaftliche Kompetenz

- Das nächste **Netzwerktreffen** findet statt: online 04.06.2025, 9 - 12.30 Uhr
- Einen fachlichen **Newsletter** erhalten Sie 3x pro Jahr



**Alles Gute Ihnen und Euch
und bis zum nächsten Treffen am 04. Juni 2025**

Interne Beschwerdeverfahren beteiligungorientiert entwickeln

Marion Moos

20. November 2024, Netzwerktreffen diversitätsorientierte Kinder- und Jugendhilfe"

Was erwartet Sie?

- Begriffsdefinition und rechtlicher Rahmen
- Voraussetzungen einer Beschwerde
- Interne Beschwerdeverfahren beteiligungsorientiert entwickeln

Begriffsdefinition und rechtlicher Rahmen

Eine **Beschwerde** ist die persönliche (mündliche oder schriftliche) kritische Äußerung eines betroffenen Kindes, Jugendlichen oder seiner Personensorgeberechtigten, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Kinder und Jugendlichen, das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers betreffen.

Beschwerdemanagement umfasst den systematischen Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die in den Einrichtungen im Zusammenhang mit Beschwerden ergriffen werden.

(vgl. Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen 2012)

Beschwerden

- sind als Chance zu verstehen, von Kindern, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten Rückmeldungen über ihre Sicht auf das fachliche Handeln und das organisatorische Geschehen zu bekommen.
- sind Teil der Arbeit und Lernoptionen für Weiterentwicklung
- geben Einblicke bzgl. dem Erleben, der Wünsche und Vorstellungen von jungen Menschen und ihren Familien
- geben Hinweise für gute Angebote und Hilfen

- Niedrigschwellige Zugänge
- Klären über Rechte von jungen Menschen und ihren Familien auf
- Fachliche Parteilichkeit für junge Menschen und ihre Familien
- Lösungssuche im Dialog
- Stärkung der Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden

- Jede Verwaltung hat eigene Beschwerdeverfahren, die aber in der Regel nicht nach sozialpädagogischen/ombudtschaftlichen Prinzipien arbeiten
- Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe mit der Erfordernis einer Betriebserlaubnis müssen neben internen auch externe Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen vorhalten (§ 45 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 SGB VIII)
- Gesetzliche Verankerung von Ombudsstellen auf überörtlicher Ebene (§ 9a SGB VIII) für alle Aufgabenbereiche der Kinder- und Jugendhilfe, Pflicht zur Sicherstellung einer bedarfsgerechten Infrastruktur an Ombudsstellen in den Ländern
- Externe Beschwerdemöglichkeiten sind nicht automatisch mit Ombudsstellen gleich zu setzen

Voraussetzungen einer Beschwerde

Aus Perspektive der sich beschwerenden Person:

- Unrechtsempfinden bzw. –wissen zur Situation
- Wissen bzw. Informationsstrategie bzgl. Beschwerdewegen
- Vertrauen, dass Beschwerde ernst genommen wird
- Glaube daran, dass sich die Situation durch die Beschwerde zum besseren wenden kann
- Keine Angst vor negativen Konsequenzen durch die Beschwerde
- Aufzuwendende Energie steht für die Person im Verhältnis zum Anliegen

Beförderliche Rahmungen in Einrichtungen/Institutionen:

- Es braucht Arbeit an Haltungen zum Umgang mit Grenzverletzungen, Kritik und Beschwerden
- Fachkräfte sind Vorbilder im konstruktiven Umgang mit Kritik
- Es braucht ein aktives Werben für Beschwerden und eine wiederkehrende Sensibilisierung für Beschwerdeanlässe
- Beschwerdewege und –verfahren müssen klar und wirksam sein

Interne Beschwerdeverfahren beteiligungsorientiert entwickeln

- Aufklärung und Sensibilisierung zu Beschwerdeanlässen
- Orte und Anlässe für Kritik im Alltag schaffen
- Beteiligungsorientierte Entwicklung interner Beschwerdeverfahren

Für Beschwerdeanlässe sensibilisieren und Beteiligung stärken

- Nur wer seine Rechte kennt, kann sich auch beschweren
- Rechtekataloge/Verhaltensampeln als Teil des Arbeitsprozesses zur Einführung von Beschwerdeverfahren
- Werden mit jungen Menschen und Fachkräften im Konsens erarbeitet
- bieten Orientierung für den Alltag, wenn sie entsprechend konkretisiert sind
- beschreiben bestenfalls auch, wie Rechte durchgesetzt werden können
- Zielen auf die Vermeidung von „Unrecht“ und Diskriminierung

Was dürfen Betreuerinnen und Betreuer nicht?*

Rote Lampe

= dieses Verhalten ist immer falsch und dafür können Betreuer und Betreuerinnen angezeigt und bestraft werden

- Schlagen
- Einsperren
- Sexuell missbrauchen oder belästigen
- Intimbereich berühren
- Angst einjagen und bedrohen
- Quälen aus Spaß
- Mit Jugendlichen sexuell Kontakt haben
- Vergewaltigen
- Misshandeln
- Klauen
- Stauchen
- Schweigepflicht brechen
- Gewalt anwenden

Kinder und Jugendliche haben ein **Recht auf Schutz und Sicherheit!**

Gelbe Lampe

= dieses Verhalten ist pädagogisch kritisch und für die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen nicht förderlich

- Nicht ausreden lassen
- Die negativen Seiten hervorheben
- Ausdrücke sagen, Kinder beleidigen
- In die Privatsphäre gehen ohne Erlaubnis
- Im Zimmer rumwühlen ohne mein Wissen
- Rumschreien
- Termine verraffen, nicht einhalten
- Jemanden ausschließen, den man nicht leiden kann
- Sich immer für was Besseres halten
- Taschengeld wegnehmen
- Lügen
- Durchdrehen
- Regeln ändern aus reiner Willkür
- Was Böses wünschen
- Unverschämt werden
- Weitermachen, wenn ein Kind „Stopp“ sagt
- Drogen und Alkohol konsumieren während der Betreuung
- Wut an uns auslassen
- Unzuverlässig sein
- Verantwortungslos sein
- Keine Regeln festlegen
- Rumkommandieren
- Eltern, Familie beleidigen
- Bedürfnisse von Jugendlichen ignorieren
- Auslachen, blamieren
- Jugendlichen etwas zumuten, wenn sie wissen, dass die Jugendlichen es nicht schaffen

Kinder und Jugendliche haben ein **Recht, sich zu wehren und Klärung zu fordern!**

Grüne Lampe

= dieses Verhalten ist pädagogisch richtig, gefällt Kindern und Jugendlichen aber nicht immer

- Kindern das Rauchen verbieten
- Schulranzen ausleeren, um gemeinsam Ordnung zu schaffen
- Über Kinder reden
- Bei der Lernzeit Musikhören verbieten
- Schimpfen
- Kinder zum Schulbesuch drängen
- Jugendliche auffordern, aufzuräumen
- Was mit den Eltern ausmachen und die Kinder darüber informieren
- Bestimmen, sich an die Regeln zu halten
- Verbieten, anderen zu schaden

Kinder und Jugendliche haben das **Recht, Erklärungen zu bekommen und ihre Meinung zu äußern!**

Quelle: <https://www.jugendhilfe-hochdorf.de/publikationen-links/arbeitshilfe>

Ampelplakat

"Was dürfen Betreuer/innen und was nicht?"

Grundprinzip:

- Alle im Alltag auftretenden Konflikte und geäußerten Kritikpunkte sollten, wann immer möglich, unmittelbar mit den Betroffenen angesprochen und geklärt werden
- Die Bearbeitung eines Aspekts im Rahmen des Beschwerdemanagements kann aber jeder Zeit in Anspruch genommen werden
- Parallel zum Beschwerdemanagement sollten alltagsnahe Kritik- und Beteiligungsmöglichkeiten gestärkt und strukturell verankert werden

Etablierung von

- Beteiligungsorientierter Hilfeplanung
- Gruppenbesprechungen
- Gruppensprecher:innen
- Vertrauenszieher:innen
- Heimrat, Jugendparlament, Sprechergremien
- Vollversammlungen, Abgesandtentreffen, Beteiligungswerkstätten
- Leitungssprechstunden
- Beteiligungsbeauftragte, die regelmäßige Termine in Gruppen haben
- Etc.

Beteiligungsorientierte Entwicklung interner Beschwerdeverfahren

Beteiligung bei der Entwicklung von Beschwerdeverfahren

- Diskussion mit jungen Menschen/Eltern über das was als Un(ge)recht und/oder Grenzverletzung empfunden wird
- Systematische Information über Rechte und Beschwerdewege auf verschiedenen Ebenen
- Beteiligungswerkstätten/Workshops mit jungen Menschen/Eltern zur Erarbeitung von Rechtekatalogen
- Beteiligung junger Menschen/Eltern bei der Entwicklung des internen Beschwerdeablaufs und der Personenauswahl, der für die Beschwerdebearbeitung Verantwortlichen
- Erarbeitung bzw. Überprüfung der schriftlichen Informationen zum Verfahren mit jungen Menschen/Eltern bzgl. Verständlichkeit und Einladungscharakter

Beteiligung bei der Entwicklung von Beschwerdeverfahren

- Etablierung von Feedbacksystemen zur Bewertung von einrichtungsbezogenen Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren
- Ankerpunkte zur Reflexion der Niedrigschwelligkeit und des Nutzens der Beschwerdewege
- Schaffung von einrichtungsübergreifender Austauschforen für junge Menschen/Eltern zu Beteiligungs- und Beschwerdeerfahrungen
- Stärkung von Selbstvertretungsorganen

- Neutrale Person (von außen)
- Person soll persönlich bekannt sein
- Person soll Bezug zu Kindern/Gruppe haben
- Erstgenommen werden und respektvoller Umgang
- Informationen werden nur nach Rücksprache weiter gegeben
- Man bekommt Rückmeldungen, was passiert
- Insgesamt mehr Beteiligung

- Das Beschwerdeverfahren ist konzeptionell verankert und hinsichtlich des Ablaufs und der Verantwortlichkeiten klar
- Informationen zum Beschwerdeverfahren und Beschwerdeformulare sind frei zugänglich
- Es wird offensiv für die Inanspruchnahme geworben
- Ansprechpersonen für Beschwerden sind präsent und pflegen den persönlichen Kontakt aktiv
- Gespräche mit der für Beschwerden verantwortlichen Person, können ohne Beisein der Fachkräfte aus der Gruppe geführt werden
- Die Beschwerde wird zeitnah bearbeitet

- Die beschwerdeeinbringende Person bekommt innerhalb eines benannten Zeitrahmens eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand
- Die einzuleitenden Schritte werden mit der beschwerdeeinbringenden Person abgestimmt
- es wird aktiv nach Lösungen gesucht (Gespräche initiieren, Optionen gemeinsam sondieren)
- Erhöhung der Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden

- Eingegangene Beschwerden werden dokumentiert und evaluiert, um interne Qualitätsentwicklungsprozesse anstoßen zu können
- Aus Beschwerden folgende Arbeitsprozesse/Änderungen werden transparent gemacht und in Bezug zur Beschwerde gesetzt
- Ergänzend: Systematische Hinweise über verschiedene Wege zu externen Beschwerde- und Ombudsstellen für junge Menschen und ihre Familien

- halb- bis mehrtägige Veranstaltung mit jungen Menschen (oder Eltern) zur Stärkung ihrer Beteiligung im Kontext der Jugendhilfe
- Diskussions- und Reflexionsraum, der themenbezogen sensibilisieren und neues entwickeln möchte
- Einrichtungsbezogene oder-übergreifende Zusammensetzung der Gruppe
- Arbeitsprozess ist methodisch vorbereitet und lässt dennoch viel Spielraum für die Themen der Teilnehmenden

Idealtypischer Ablauf

- Ankommen, ggf. Kennenlernen, erster inhaltlicher Austausch
- Kurzimpuls zum jeweiligen Thema
- Arbeit in (wechselnden) Kleingruppen
- Austausch zu Erfahrungen (ggf. mit Fachkräften)
- Entwicklung von Handlungsstrategien, Verbesserungsimpulsen, Forderungen etc.
- Vereinbarungen zur Weiterarbeit

Beispielhafter Ablauf 1: Beschwerde

- Begrüßung; Vorstellung des Programms
- Einstieg: Aufstellungsübung zu Beteiligungs- und Beschwerdeerfahrungen
- Film: Kinderrechte im Heim. Ein Film von Kindern und Jugendlichen, die in Wohngruppen leben
- Arbeitsphase in Kleingruppen: Beschweren?! Wie, worüber, bei wem, was bringt's...? Austausch zu bisherigen Erfahrungen im Umgang mit Anregungen und Beschwerden
- Pause
- Arbeitsphase: Was braucht's in unserer Gruppe/Einrichtung damit es mit Anregungen und Beschwerden gut läuft?
- Austausch zum Erarbeiteten und Vereinbarung zur weiteren Arbeit

Beispielhafter Ablauf 2: Was heißt hier gerecht!?

- Begrüßung; Vorstellung des Programms
- Einstieg: Mindmap gerecht ist.../ungerecht ist...
- Erfahrungsaustausch zu gerecht und ungerecht erlebten Situationen sind der Gruppe/Jugendhilfe
- Pause
- Arbeit in Kleingruppen: Wie reagieren, wenn man ungerecht behandelt wird?
- Bündeln der Ideen, um Gerechtigkeit zu sichern
- Vereinbarungen zur weiteren Arbeit

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

ism gGmbH
Flachsmarktstr. 9
55116 Mainz

www.ism-mz.de
ism@ism-mz.de
06131/24041-10

Marion Moos
marion.moos@ism-mz.de
06131/24041-17