



Beschwerde- und Fehlerfreundlichkeit als notwendige pädagogische Haltung!

Gelingende Wege der internen und externen Beschwerde in Einrichtungen und Pflegefamilien und die Rolle von Ombudsstellen

Ulrike von Wölfel

Koordinatorin für Ombudschaftliche Arbeit

Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V., 04.07.2022

 **Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.**

Was erwartet Sie in meinem Input?

1. Einstieg: Vorstellung KJRV
2. **Beschwerde:** Gesetzssystematische Einordnung bzgl. der Neuerungen im §45 SGB VIII und fachlicher Input
3. Erfahrungen und Ansprüche an Beschwerdeverfahren: **Acht Thesen einer Careleaverin**
4. Rückmeldungen und Fragen

Wer ist der KJRV?

- Ombudtschaftliche Arbeit an **3 Standorten**: Dresden (seit 2012), Leipzig (seit 2017), Chemnitz (seit 2020)
- ein **unabhängiges Beratungsangebot** für Menschen, die mit Akteuren der Kinder- und Jugendhilfe in Konflikt geraten
- Kernbereich der Beratungstätigkeit sind die Hilfen zur Erziehung (§§ 27 ff. SGB VIII, sowie §§ 19, 35a und 41 SGB VIII)
- **Ombudtschaftliche Arbeit im Verein hat folgende Schwerpunkte:**
 - Problematiken und Herausforderungen im Bereich **Leitungsgewährung** (omB), **Leistungserbringung** (BeMiBe) und beim Übergang in die Selbstständigkeit (Careleaver)
- Zentrale Aspekte von Ombudschaft: Unabhängigkeit, Parteilichkeit sowie Aufklärung und Information

Wer ist der KJRV?

§ 9a Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG)

- 1In 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. 2Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten **Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden.** 3 § 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend. 4Das Nähere regelt das Landesrecht.



Beschwerde im neuen § 45 Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG)

§ 45 Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung, Abs. 2, Nr. 4:
„[...] 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 [...] 4. **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.“

Gesetzessystematische Einordnung

➤ **BISHER: BKiSCHG (seit 2012) §45, Abs. 2, Nr. 3 SGB VIII:** geeignete Verfahren der Beteiligung & Beschwerde in der Einrichtung sind Voraussetzung für Betriebserlaubnis

➤ **JETZT: § 45 Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung, Abs. 2, Nr. 4:**

„[...] 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 [...] 4. **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.“

45
SG
B
VII
I

Erweiterung § 45 Abs. 2, Nr. 4: drei neue Bedingungen
→ **interne Verfahren allein reichen nicht mehr**

- **NEU:** Vorhalten eines Schutzkonzeptes
- **NEU:** Selbstvertretungsstrukturen
- Möglichkeit Beteiligung und Beschwerde
- **NEU:** innerhalb und außerhalb der Einrichtungen

Fragliche Aspekte:

- Strukturelle Voraussetzungen und Qualitätsanforderungen
- Realisierung von internen und externen Verfahren

Gesetzessystematische Einordnung

§ 45a	NEU	§ 4a	NEU	§ 9a	NEU	§ 8	§ 37b	NEU
Einrichtung		Selbstorganisierte Zusammenschlüsse zur Selbstvertretung		Ombudsstellen		Beteiligung von Kindern und Jugendlichen	Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Pflegeverhältnissen	
§ 45 SG B VII I	Erweiterung § 45 Abs. 2, Nr. 4: drei neue Bedingungen → interne Verfahren allein reichen nicht mehr				Fragliche Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> • Strukturelle Voraussetzungen und Qualitätsanforderungen • Realisierung von internen und externen Verfahren 			
<ul style="list-style-type: none"> • NEU: Vorhalten eines Schutzkonzeptes • NEU: Selbstvertretungsstrukturen • Möglichkeit Beteiligung und Beschwerde 	<ul style="list-style-type: none"> • NEU: innerhalb und außerhalb der Einrichtungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Definition Einrichtung: Ganztägige oder über einen Teil des Tages erfolgte Betreuung und Unterkunftsgewährung sowie u. a. Beaufsichtigung, Erziehung, Bildung • §45a umfassender, Kita und Hort gehören genauso dazu wie Erziehungsstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Abs. 1: Selbstvertretung auch innerhalb von Einrichtungen • Keine Fachkräfte des Trägers, max. Begleitung durch ehrenamtliche Fachkräfte • Selbstvertretung als „konzeptionelles Brachland“ mit vielen Herausforderungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Junge Menschen können sich an unabhängige Ombudsstellen wenden • Beratung/Vermittlung/ Klärung von Konflikten in Zus. mit § 2 und deren Wahrnehmung durch freie & öff. Jugendhilfe • Viele Umsetzungsfragen, z. B. bzgl. Unabhängigkeit, Qualifizierung omA durch neue Aufgabenfelder 	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung ohne Verweis auf Notlage möglich NEU • Beratung für Kinder und Jugendliche in einer für sie verständlichen, nachvollziehbaren, wahrnehmbaren Form • Notwendigkeit neuer meth. Konzepte und Materialien • Stellung § 8 im Kontext v. Beschwerdeverfahren? 	<ul style="list-style-type: none"> • Abs. 2: Beschwerdemöglichkeit für Pflegekinder in persönlichen Angelegenheiten • Jugendamt stellt sicher, weist darauf hin, berät • Umsetzung durch wen und wie: JA, Pflegekinderdienst, Fachberatung bei freien Trägern etc. • Beschwerdethema hochgradig sensibel im Kontext von Pflegeeltern 		

Warum eigentlich Beschwerde?

- Aufarbeitungsergebnisse des Runden Tisches Heimerziehung und des Runden Tisches im Kontext von sexuellem Missbrauch → Ergebnis: **Einrichtungen sind nicht per se Schutzräume**
- Aufarbeitung durch Forschung zeigt, dass Macht und Zwang bis in die jüngste Vergangenheit Bestandteil in der Jugendhilfe waren und sind
- **Macht** ist grundsätzlich **eingebettet in pädagogische Prozesse**
→ Hilfe und Kontrolle
- Machtungleichgewicht begünstigt Übergriffe und Fehlverhalten
- **Strukturelle Machtasymmetrie** in der Kinder- und Jugendhilfe

(vgl. u.a. Noack 2012)

Impuls zum Thema Beschwerde

- **fachlich-pädagogischer Anspruch:** Recht auf Mitgestaltung des Alltags, Einfluss auf Entscheidungen und pers. Angelegenheiten, insbesondere von Kindern und Jugendlichen stärker zu sichern
- „Beschwerde ist die **Rückmeldung über eine Dienstleistung, ein Verhalten oder Ähnliches**, die eine **negative Bewertung des Geschehenen** beinhaltet und in der Regel auf Bestätigung, Abhilfe oder Entschuldigung ausgerichtet ist. [...] Beschwerden stellen [...] eine **Rückmeldung über die Perspektive von Klienten und Klientinnen auf fachliches Handeln** dar.“ (Urban-Stahl 2011, S. 9)

Was braucht es zum Gelingen von externen Beschwerdestellen?

(Aus dem Positionspapier des BNO, 2022)

- **Bekanntheit** der externen Beschwerdemöglichkeit bei den jungen Menschen
- **Zugang** der jungen Menschen zu externen Beschwerdemöglichkeit
- **Zugang** der ext. Beschwerdemöglichkeit zu den jungen Menschen
- **Auswertung** der Beschwerden / Qualitätsentwicklung der Einrichtung
- **Datenschutz**
- **Ressourcen**, Entgelt, Kooperationsvereinbarung
- **Unabhängigkeit ! Zusammenarbeit mit internen Beschwerdestrukturen!**

Bedingungen der Implementierung von **internen** Beschwerdeverfahren

Erkenntnisse aus dem Forschungsprojekt „BIBEK- Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in der Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

10 Handlungsempfehlungen (I):

- Notwendige Vorüberlegungen (Klärung Zielgruppe und Definition Beschwerde, Zugangswege etc.)
- strukturelle, konzeptionelle, regionale Voraussetzungen in der Einrichtung (Organisations- und Angebotsstruktur, Adressat*innen, Anzahl Mitarbeitende etc.)
- Zugänglichkeit von Beschwerdewegen (gut zugänglich sind Verfahren, wenn sie einfach, schnell und ohne Umwege über Dritte genutzt werden können)

vgl. Urban-Stahl et al., 2013.

Bedingungen der Implementierung von **internen** Beschwerdeverfahren

10 Handlungsempfehlungen (II):

- Auseinandersetzung mit Rechten der Kinder und Jugendlichen als Basis für deren Sicherung durch Beschwerdeverfahren (Beschwerden hängen eng mit Verletzung von Rechten zusammen)
- Beteiligung aller Statusgruppen ist unabdingbar
- Vielfältige Beschwerdewege bedenken
- Anforderung an Verfahren: Vertrauen, Transparenz, Verlässlichkeit

vgl. Urban-Stahl et al., 2013.

Bedingungen der Implementierung von **internen** Beschwerdeverfahren

10 Handlungsempfehlungen (III):

- Implementierungsprozess braucht Zeit (langfristige, intensive Auseinandersetzung bedingt den Erfolg der Verfahren)
- Einrichtungsleitung ist Schlüsselrolle (u.a. bei Bereitstellung der notwendigen Ressourcen etc.)
- Nach Entwicklung braucht das Beschwerdeverfahren einen Kümmerer (u.a. bzgl. der Weiterentwicklung)

vgl. Urban-Stahl et al., 2013.

Beschwerde – was braucht's?

8 Thesen einer Careleaverin

1. Sich beschweren zu können heißt Ermutigung, dass Kinder und Jugendliche für ihre Bedürfnisse eintreten.
2. Beschwerde trägt zur Verselbstständigung von Kindern und Jugendlichen bei.
3. Die Möglichkeit sich zu beschweren gibt uns Kindern und Jugendlichen ein Gefühl von Sicherheit.
4. Beschwerdeverfahren müssen für alle frei zugänglich sein.
5. Anonyme Wege müssen möglich sein!
6. Das Verfahren muss transparent sein d.h. über alles informiert zu werden, was mit der Beschwerde passiert (Vertrauen!)
7. Externe Anlaufstellen müssen wirklich unabhängig sein!
8. Die Möglichkeit der Beschwerde muss immer da sein!



Diskussion, Rückmeldungen, Fragen

- I. Was braucht es an Grundstrukturen um gelingende Beteiligungs- und Beschwerdekonzeppte entstehen zu lassen? Wo kann angesetzt werden? Was gibt es schon?

- II. Pädagog*innen haben Macht. Sie müssen sich dieser Macht bewusst sein, um mit ihr reflektiert umgehen zu können. Das ist eine Haltungsfrage. Fehlverhalten und Grenzüberschreitungen seitens der Fachkräfte geschehen im pädagogischen Alltag immer wieder. Macht bedeutet Verantwortung.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Austausch? Gern!

woelfel@kjrv.de

0176 / 73232738

 **Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.**

Literatur

Bundesnetzwerk Ombudschaft Kinder- und Jugendhilfe (2022). Positionspapier Einrichtungsexterne Beschwerdestellen im Sinne des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Positionspapier_Externe_Beschwerdestellen_2022.pdf

Fegert, J./Wolff, M. (Hrsg.) (2015): Kompendium sexueller Missbrauch in Institutionen. Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention. Weinheim und Basel: Beltz Juventa Verlag.

Noack (2012): Macht und Zwang als konstitutive Bestandteile Sozialer Arbeit. In: Huxoll, Martina/Kotthaus, Jochem (Hrsg.): Macht und Zwang in der Kinder- und Jugendhilfe. Weinheim, Basel: Beltz Juventa Verlag. S. 33 – 45.

Rau, T./Liebhardt, H. (2018): Partizipationsmöglichkeiten und Beschwerdemanagement. In: Fegert, J. et al. (Hrsg.) (2018): Schutz vor sexueller Gewalt und Übergriffen in Institutionen. Für die Leitungspraxis in Gesundheitswesen, Jugendhilfe und Schule. Ulm, Berlin: Springer. S. 217 - 226.

Urban-Stahl, U. et al. (2013): Beschwerden erlaubt. 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin: Freie Universität Berlin.

Urban-Stahl, U. (2011): Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Eine Bestandsaufnahme unter besonderer Berücksichtigung des möglichen Beitrags zum „Lernen aus Fehlern im Kinderschutz“. Beiträge zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz. Band 1, herausgegeben vom Nationalen Zentrum Frühe Hilfen. Köln.