

# **Beratungs- und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche – Neuregelungen des SGB VIII**

**Lydia Tomaschowski,  
Bundesnetzwerk Ombudschaft in  
der Jugendhilfe e.V.**

**Juliane Meinhold,  
Paritätischer Gesamtverband**

**28. Oktober 2021**

# Ablauf I Fragen nur über den Chat !

- Einleitung und Überblick
- Die Perspektive der Kinder und Jugendlichen – Zugang zu Beratung und Beschwerde
- Information und Beratung nach § 8 Abs.3 SGB VIII

20 min Pause um 11.10 Uhr

- Ombudstellen nach § 9a SGB VIII
- Interne und externe Beschwerdemöglichkeiten nach § 45 Abs.2 Nr.4 SGB VIII
- Fazit und Ausblick

13.00 Uhr Ende

# Der Auftrag des KJSG

Ein zentrales Leitbild der Kinder- und Jugendhilfe nach dem SGB VIII ist es also, junge Menschen und ihre Eltern nicht als Objekte fürsorgender Maßnahmen oder intervenierender Eingriffe zu betrachten, sondern sie stets als **Expertinnen und Experten in eigener Sache auf Augenhöhe aktiv und mitgestaltend in die Hilfe- und Schutzprozesse einzubeziehen**. Dem Auftrag der Kinder- und Jugendhilfe ist daher in sämtlichen Aufgabenfeldern immanent, **Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und Eltern in der Wahrnehmung ihrer Subjektstellung zu unterstützen bzw. sie hierzu zu befähigen**.

(Gesetzesbegründung BT Drs. 19/26107)

# Der Auftrag des KJSG

Das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz ist seit dem 10. Juni 2021 in Kraft.

Katalog an „Stärkungsinstrumenten“ für Kinder und Jugendliche ist umfassend: informieren, hören, sehen, ernst nehmen, reagieren, klären, vorbeugen!

Das KJSG weist Kinder und Jugendliche als Rechtsträger\*innen aus:  
**Recht auf Selbstvertretung, Information, Beratung, Beteiligung, Beschwerde**

Stärkung der selbstbestimmten Subjektstellung der Kinder und Jugendlichen auch als annähernder Ausgleich zur strukturellen Machtasymmetrie in der Kinder- und Jugendhilfe.

# Stärkung der Rechte junger Menschen

## Das Recht auf Selbstbestimmung und Selbstvertretung

- Stärkung der **Selbstbestimmung** (und der **gleichberechtigten Teilhabe**) über **§ 1 SGB VIII**
- **§ 4a SGB VIII**: selbstorganisierte Zusammenschlüsse zur **Selbstvertretung** – öffentliche Jugendhilfe soll diese anregen sowie fördern und arbeitet mit ihnen zusammen (Vertretungsmöglichkeit Jugendhilfeausschuss § 71 SGB VIII)
- **§ 9 Nr.3 SGB VIII**: „die unterschiedlichen Lebenslagen von Mädchen, Jungen sowie **transidenten, nichtbinären und intergeschlechtlichen jungen Menschen** zu berücksichtigen, Benachteiligungen abzubauen und die Gleichberechtigung der Geschlechter zu fördern“

# Stärkung der Rechte junger Menschen

## Das Recht auf Information und Beratung

- Information und Beratung hat nunmehr grundsätzlich in „verständlicher, nachvollziehbarer und wahrnehmbarer Form“ zu erfolgen!
- **§ 8 Abs.3 SGB VIII:** Beratung ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten auch ohne Not und Konfliktsituation; Beratung auch durch freie Träger, Finanzierung über § 36a Abs.2 S.1-3 SGB VIII
- **§ 10a SGB VIII:** umfassender Beratungsanspruch gegenüber dem Leistungsträger

# Stärkung der Rechte junger Menschen

## Das Recht auf Beteiligung

- **§ 8 Abs.1 SGB VIII:** Kinder und Jugendliche sind an allen sie betreffende Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen
- **§ 45 Abs.2 Nr.4 SGB VIII:** Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzeptes zu geeigneten Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung als Voraussetzung der Betriebserlaubnis

# Stärkung der Rechte junger Menschen

## Recht auf Beschwerde:

- **§ 9a SGB VIII:** Länder stellen unabhängige und nicht weisungsgebundene **Ombudsstelle(n)** sicher und regeln Näheres
- **§ 45 Abs.2 S.2 Nr.4 SGB VIII:** Vorhandensein von internen und externen Beschwerdemöglichkeiten in Einrichtungen als Voraussetzung für die Betriebserlaubnis
- **§ 37b Abs.2 SGB VIII:** Ausdrückliche Pflicht des Jugendamtes zum Vorhalten von Beschwerdemöglichkeiten für Pflegekinder sowie zu Information über die Beschwerdemöglichkeiten



# Überblick zu den Rechten im SGB VIII

Quelle: Prof. em. Dr. Peter Schruth, Vorstand Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

## § 1 SGB VIII

Recht auf Entwicklungsförderung und Erziehung zu einer selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit  
Vorrang einer selbstbestimmten Subjektstellung von Kindern und Jugendlichen

„in einer für sie verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form“

§ § 8 Abs.4, 10a Abs.1, 36 Abs.1 S.2 u.a.  
bzw. „geeignet“ § 45 Abs.2 Nr.4

Beteiligung  
§ 4a  
§ 8 Abs.1

Beratung  
§ 8 Abs.3  
§ 10a

Beschwerde  
§ 9a  
§ 45 Abs.2 Nr.4

Gesamtverantwortung § 79 Träger der öffentlichen Jugendhilfe  
§ 10a nur öffentliche Jugendhilfe als Leistungsanbieter

Möglichkeit der Übertragung auf freie Träger gemäß § 36a SGB VIII  
insbesondere § 8 Abs.3

# Fokus

**§ 8 Abs.3 SGB VIII** – der uneingeschränkte Beratungsanspruch für Kinder und Jugendliche

**§ 9a SGB VIII** – bedarfsbezogene unabhängige Ombudsstellen

**§ 45 Abs.2 Nr.4 SGB VIII** – interne und externe Beschwerdemöglichkeiten

# Einordnung von Beratung und Beschwerde

- Kinder und Jugendliche in eigener Rechtsträgerschaft anerkennen und entsprechende Haltung durch Fachkräfte erarbeiten
- Achtung der selbstbestimmten Subjektstellung durch Achtung von Wille und Wunsch der zu beteiligenden, ratsuchenden und beschwerdeführenden Kinder und Jugendlichen (und ihrer Familien)
- in verständlicher, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form
- gesetzlicher Sicherstellungsauftrag durch die öffentliche Jugendhilfe, teilweise Übertragbarkeit auf die freie Jugendhilfe, darin impliziter Auftrag auch an die freie Jugendhilfe
- Ombudtschaftliche Beschwerde gesetzlich ausdrücklich nur durch unabhängige, nichtbehördliche Träger der Jugendhilfe

# Der Auftrag der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe

- Rechte und selbstbestimmte Subjektstellung anerkennen und entsprechende Haltung entwickeln
- gesetzlichen Auftrag annehmen: nicht als „nötiges Übel“ sondern als „echte Weiterentwicklungschance“
- Umsetzungsverantwortung wahrnehmen: nur durch aktive und ernst gemeinte Umsetzung durch öffentliche und freie Jugendhilfe werden Kinder und Jugendliche ihr Rechte wahrnehmen können
- koordiniertes, planhaftes Vorgehen im Sozialraum: Was gibt es schon? Was wird vor Ort gebraucht?

# Beschwerderechte als unveräußerliche Rechte von Kindern und Jugendlichen

---

- „Recht auf Gehör“ (Art. 12 UN-KRK; General Comment Nr. 12): Beteiligungs- und Beschwerderechte.
- Diese sind unveräußerlich.
- Erwachsene sind dafür verantwortlich, deren Umsetzung zu ermöglichen.

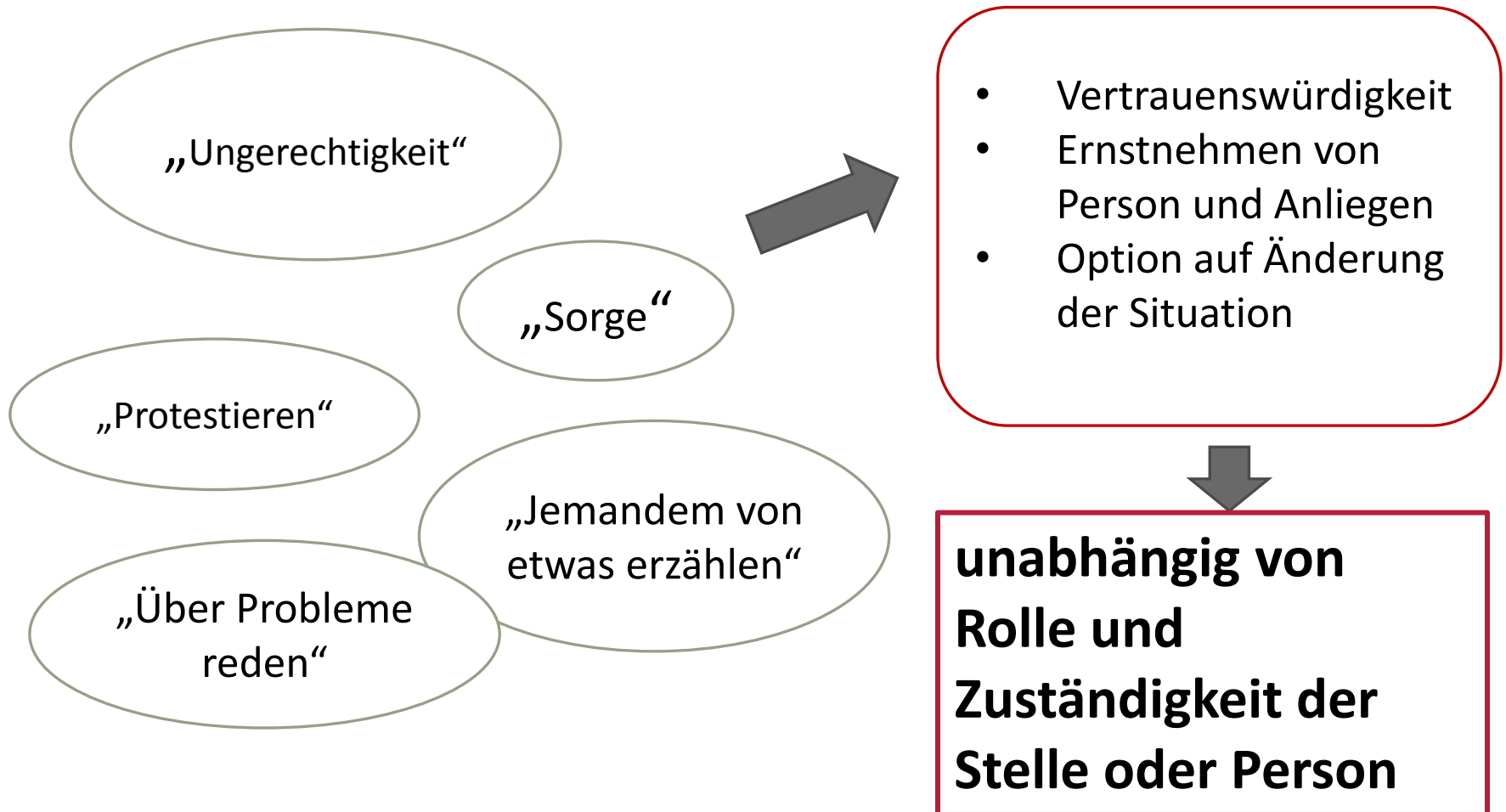
## **Artikel 12 UN-KRK: Recht auf Gehör**

(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.

(2) Zu diesem Zweck wird dem Kind insbesondere Gelegenheit gegeben, in allen das Kind berührenden Gerichts- oder Verwaltungsverfahren entweder unmittelbar oder durch einen Vertreter oder eine geeignete Stelle im Einklang mit den innerstaatlichen Verfahrensvorschriften gehört zu werden.

# Was ist eine Beschwerde oder ein Beratungsbedarf und wohin wenden sich Kinder und Jugendliche damit?



## Zugang von jungen Menschen zu Beratungs- und Beschwerdestellen

---

- Fachkräfte in Beratungs- und Beschwerdestellen: nicht *automatisch* vertrauenswürdig
- Zentrale Rolle von Vertrauenspersonen
- Kenntnis über die Anlaufstellen und –personen (Fachkräfte und Kinder)
- Kenntnis über (Beschwerde-)Rechte und deren Bedeutung
- klar kommunizierte und zuverlässige Möglichkeiten der Kontaktaufnahme  
Transparenz über Beschwerdeverfahren
- Beschwerdekultur

# Zugang von jungen Menschen zu Beschwerde- und Beratungsstellen

---

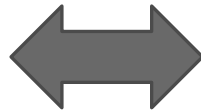
Prinzipielle  
Zuständigkeitserklärung

Legitimität jeglicher  
Anliegen

Auswahl der Person  
bzw. Stelle

Transparenz bzgl.  
Beschwerdeverfahren

- 
- Selbstwirksamkeit
  - Demokratiebildung
  - Vertrauen in Institutionen



**Beteiligungs- und  
Beschwerderechte  
sind unveräußerlich**



# § 8 Abs.3 SGB VIII – der uneingeschränkte Beratungsanspruch für Kinder und Jugendliche

## Bisher:

Kinder und Jugendliche haben Anspruch auf Beratung ohne Kenntnis der Personensorgeberechtigten, wenn die Beratung **auf Grund einer Not- und Konfliktlage erforderlich** ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde.

**Not- und Konfliktlage:** in der Regel auf Grund eines gestörten Vertrauensverhältnisses zwischen Eltern und Kind/Jugendlichen, keine Gefahr für Leib und Leben erforderlich, aber Einfluss auf die Entwicklung der physischen oder psychischen Befindlichkeit des Kindes, Gefahr der Kindeswohlgefährdung, wenn Beratung bei Kenntnis der Personensorgeberechtigten unterbliebe

**Interessenabwägung:** Wahrung der Vertraulichkeit muss Interesse der Personensorgeberechtigten überwiegen

# § 8 Abs.3 SGB VIII – der uneingeschränkte Beratungsanspruch für Kinder und Jugendliche

**Jetzt (auch auf Empfehlung der AG KipKE):**

Kinder und Jugendliche haben **Anspruch auf Beratung** ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten, solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde. § 36 des Ersten Buches bleibt unberührt. **Die Beratung kann auch durch einen Träger der freien Jugendhilfe erbracht werden; § 36a Absatz 2 Satz 1 bis 3 gilt entsprechend.**

**Uneingeschränkter Beratungsanspruch:** Not- und Konfliktlage ist keine Voraussetzung mehr, Gespräche zum Aufbau eines Vertrauensverhältnisses und zur Ermittlung, ob eine Not- oder Konfliktlage gegeben sein könnte, uneingeschränkt zulässig

**Interessenabwägung** zwischen dem Kindeswohl und dem Schutz des Kindes und dem Interesse der Personensorgeberechtigten bleibt

# § 8 Abs.3 SGB VIII – der uneingeschränkte Beratungsanspruch für Kinder und Jugendliche

Gesamtverantwortung: öffentliche Jugendhilfe

Die Beratung kann auch durch einen Träger der freien Jugendhilfe erbracht werden; § 36a Absatz 2 Satz 1 bis 3 gilt entsprechend.

Abweichend von Absatz 1 soll der Träger der öffentlichen Jugendhilfe die **niedrigschwellige unmittelbare Inanspruchnahme** von ambulanten Hilfen, insbesondere der Erziehungsberatung nach § 28, zulassen. **Dazu soll der Träger der öffentlichen Jugendhilfe mit den Leistungserbringern Vereinbarungen schließen, in denen die Voraussetzungen und die Ausgestaltung der Leistungserbringung sowie die Übernahme der Kosten geregelt werden. Dabei finden der nach § 80 Absatz 1 Nummer 2 ermittelte Bedarf, die Planungen zur Sicherstellung des bedarfsgerechten Zusammenwirkens der Angebote von Jugendhilfeleistungen in den Lebens- und Wohnbereichen von jungen Menschen und Familien nach § 80 Absatz 2 Nummer 3 sowie die geplanten Maßnahmen zur Qualitätsgewährleistung der Leistungserbringung nach § 80 Absatz 3 Beachtung.**

# § 8 Abs.3 SGB VIII – der uneingeschränkte Beratungsanspruch für Kinder und Jugendliche

- Bedarfsgerechte Planung über § 80 SGB VIII Jugendhilfeplanung : Was gibt es schon? Wer erfüllt welche Beratungsleistung im Sozialraum (Erziehungsberatungsstellen, Beratung durch die Jugendämter § 10a, Ombudsstellen)? Kooperationen? Angebotserweiterung?
- freie Träger „können“ erbringen: Auftrag an die freie Jugendhilfe, auf die Jugendämter zugehen, strukturelle Verbindung zwischen Ombudschaft und/oder externer Beschwerdestelle mitdenken
- Ressourcen festlegen und Finanzierung sichern ( § 36 a )
- Informationen verbreiten und Zugänge schaffen: Komm- und/oder Gehstrukturen? (z.B. regelmäßiger Besuch der KITAS, der stationären Einrichtungen, der Jugendclubs ... ) , digitales Angebot?
- Altersgerechte und geeignete Ansprache: § 8 Abs.4 SGB VIII – verständlich, nachvollziehbar, wahrnehmbar (leichte Sprache, Sprachmittlung, Methodik, inklusiv etc.
- Beratungsauftrag definieren (SGB VIII) und Kooperationen herstellen: Kann ich mit meiner Sorge um den ökologischen Zustand der Welt, daraus resultierenden Ängsten und Konflikten mit den Eltern die Beratung aufsuchen?

# § 9a SGB VIII Ombudsstellen

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.

Die hierzu dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechend errichteten Ombudsstellen arbeiten unabhängig und sind fachlich nicht weisungsgebunden.

§ 17 Absatz 1 bis 2a des Ersten Buches gilt für die Beratung sowie die Vermittlung und Klärung von Konflikten durch die Ombudsstellen entsprechend.

Das Nähere regelt das Landesrecht.

Ziel aller Beteiligten:  
Bedarfsgerechte Hilfen

# Strukturelle Machtasymmetrien in der Kinder- und Jugendhilfe

---

Fachkräfte

Wissen über  
Möglichkeiten &  
Strukturen

Fachliche &  
rechtliche  
Einschätzung des  
individ. Bedarfs

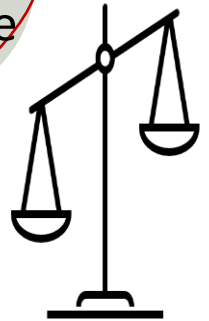
Dilemma  
Hilfe <-> Kontrolle

Junge  
Menschen  
& Familien

geringe  
Kenntnisse über  
Kinder- u.  
Jugendhilfe

Scham, Ängste,  
Vorbehalte

Schwierigkeit der  
Artikulation



**Ombudschaft:** Vorgehensweise bei Streitfragen, bei der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei besondere Beachtung finden

# 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.“

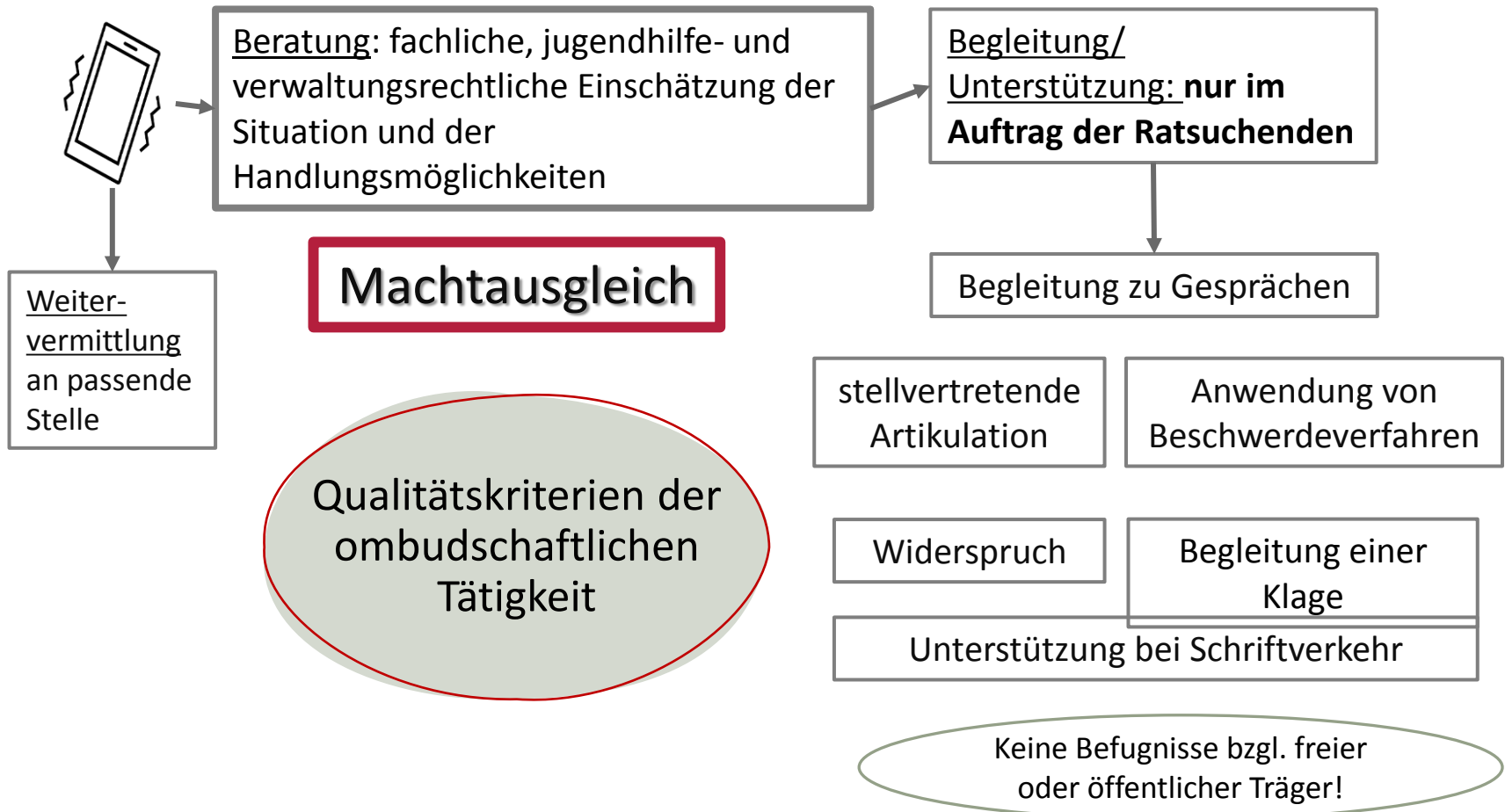
**Allgemein:** Viele Ratsuchende haben den subjektiven Eindruck, von Fachkräften

- „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

# Ombudtschaftliche Beratung und Begleitung





# Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

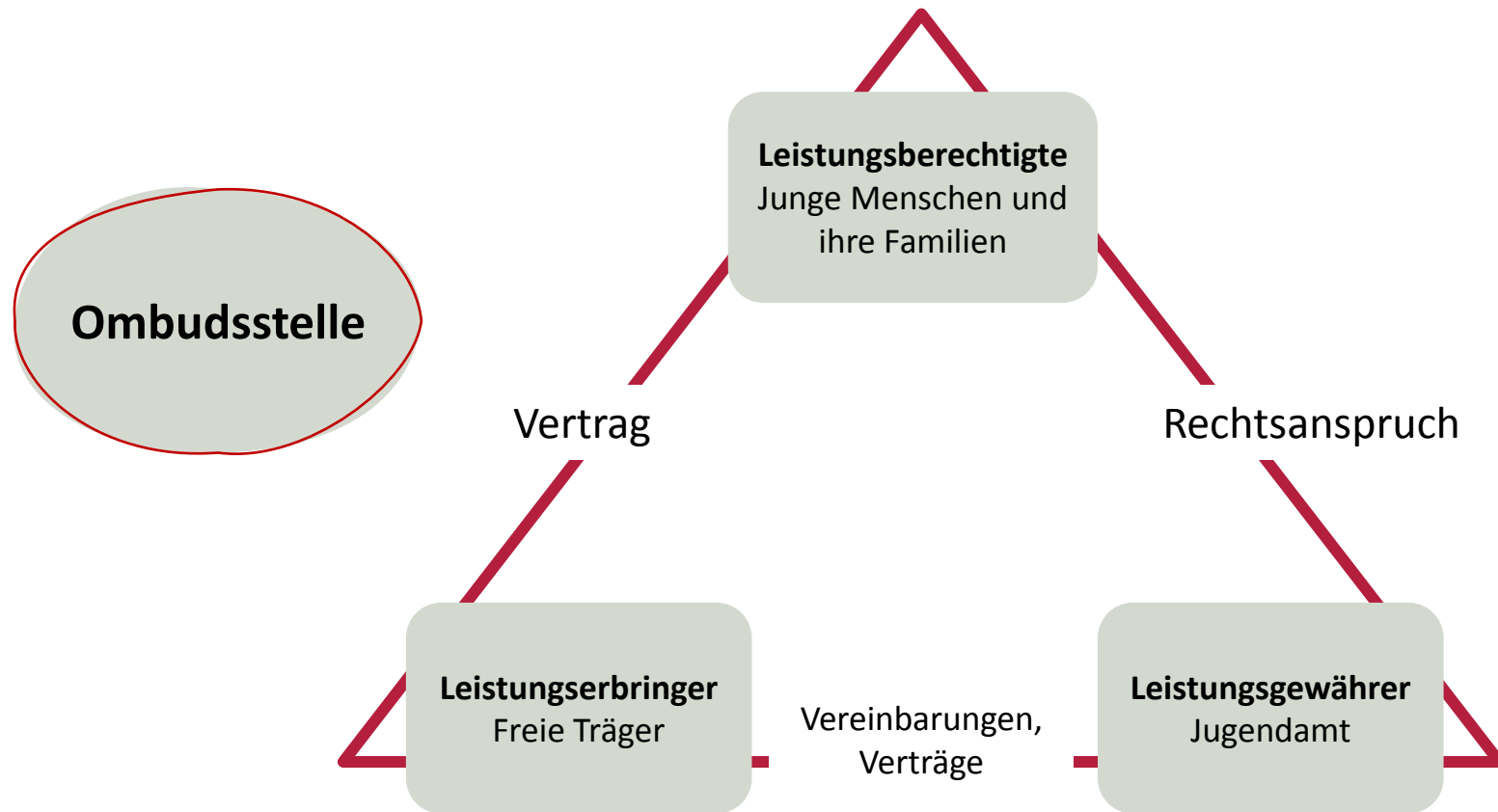
---

- unabhängige Information, Beratung und Vermittlung von jungen Menschen und ihren Familien in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger der Jugendhilfe
- Ausgleich von strukturellen Machtasymmetrien
- fachlich fundierte Parteilichkeit für Inanspruchnahme individueller Rechte und Rechtsansprüche
- Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung, Lobbyarbeit für bedarfsgerechte und adressat\*innenorientierte Kinder- und Jugendhilfe

**Ombudsstellen:**  
unabhängige Beratungs- und  
Beschwerdestellen,  
die nach diesem Konzept arbeiten

# Ombudschaft und das jugendhilferechtliche Dreiecksverhältnis


---



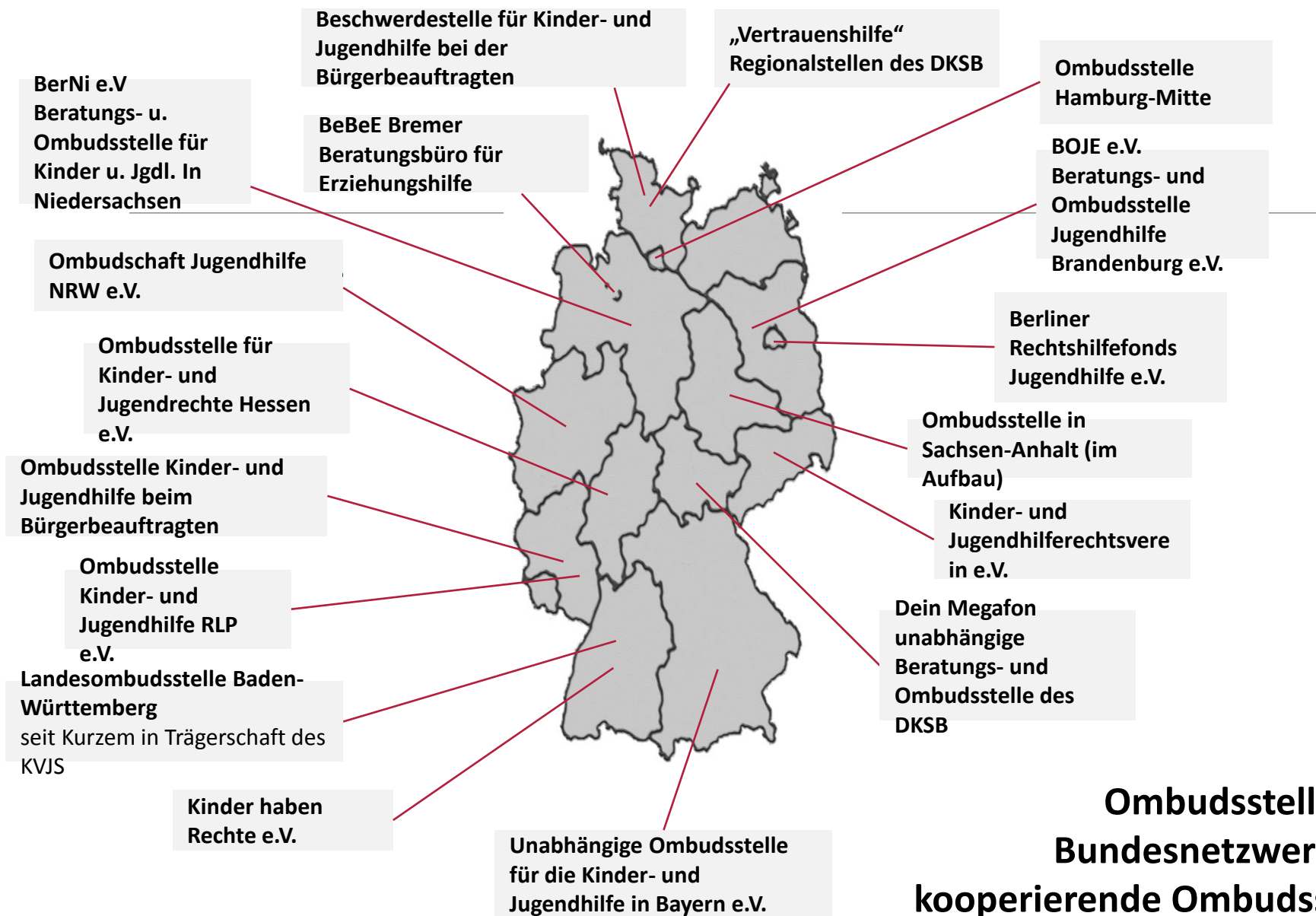
# Historie und wesentliche Diskurse

---

- 2002: Gründung der ersten Ombudsstelle (Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe) durch Fachkräfte aus der Jugendhilfe
- 2008: Zusammenschluss bestehender Ombudsstellen im Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe
- 2009: Runder Tisch Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren
- 2012: Bundeskinderschutzgesetz (2015: Evaluation)
- 2016: Formulierung von Qualitätskriterien des Bundesnetzwerks
- 2018: Gründung der Bundeskoordinierungsstelle des Bundesnetzwerks
- 2021: Mittlerweile 17 Ombudsstellen in 14 Bundesländern
- 2021: § 9a KJSG: gesetzliche Verankerung von Ombudschaft in der Jugendhilfe



Weitere  
Ombudsste  
llen  
entstehen.



**Ombudsstellen des Bundesnetzwerks und kooperierende Ombudsstellen**  
 ([www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de))

# Erfahrungswerte und Empfehlungen

---

- Unabhängigkeit der Ombudsstellen als Grundvoraussetzung
- Qualitätsstandards ombudschaftlicher Beratung (u.a. 4-Augen-Prinzip, Freiwilligkeit der Beratung, Dokumentation u. Reflexion, Kindeswohl ist handlungsleitend, Kooperation im Bundesnetzwerk)
- Einbezug von ehrenamtlich tätigen Fachkräften
- strukturelle Anbindung auf Landesebene; ggf. mehrere Standorte pro Bundesland
- niedrigschwellige und barrierearme Erreichbarkeit
- Vernetzung und Kooperation mit öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern
- Aufbau auf bestehenden ombudschaftlichen Strukturen und Erfahrungen

# Erweiterung und Verbreiterung des Feldes Ombudschaft durch § 9a SGB VIII

---

- Ombudschaftliche Beratung und Begleitung in Bezug auf sämtliche Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 SGB VIII
- keine allgemeine Beratung, sondern Fokus auf Konflikte
- Bedarfsgerechte ombudschaftliche Strukturen
- Unabhängigkeit
- § 17 Abs. 1-2a SGB I: Barrierefreiheit
- Ausführung durch die Länder.

# Herausforderungen und Spannungsfelder

---

- Sicherstellung der Unabhängigkeit
- Vernetzung/Kooperation vor Ort; Bekanntmachung in der Breite
- Niedrigschwellige Erreichbarkeit
- Haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende (Fachkräftemangel)
- Ressourcen und Bedarf
- Aufrechterhaltung der Qualität

# Weiterführende Veröffentlichungen des Bundesnetzwerks Ombudschaft

- Informationen zu ombudschaftlichen Strukturen im Bundesgebiet (2021):  
[https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Informationen\\_zu\\_ombudschaftlichen\\_Strukturen\\_2021.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Informationen_zu_ombudschaftlichen_Strukturen_2021.pdf)
- Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe (2020):  
[https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit\\_2020\\_11\\_18\\_.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/FactSheet-Unabhaengigkeit_2020_11_18_.pdf)
- Stellungnahme zum Referentenentwurf eines Gesetzes zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen (2020):  
[https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Stellungnahme\\_KJSG-RefE\\_BNWomb\\_2020\\_10\\_22.pdf](https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Stellungnahme_KJSG-RefE_BNWomb_2020_10_22.pdf)
- Positionspapier zur gesetzlichen Verankerung von Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe (2019):  
<https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/Positionspapier-BNW-Ombudschaft.pdf>

[www.ombudschaft-jugendhilfe.de](http://www.ombudschaft-jugendhilfe.de)



# 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)

# Interne und externe Beschwerdemöglichkeiten

Jetzt § 45 Abs.2 Nr.4 SGB VIII

Es sollen 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.

**Pflichtauftrag für alle betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen!**

# Interne und externe Beschwerdemöglichkeiten

- Alle betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen sind strukturell anfällig für Machtmissbrauch ⇔ besondere Verantwortung des Staates
- Umsetzung der Beschwerderechte der Kinder und Jugendlichen
- Förderung der Beteiligungs-, Entwicklungs- und Schutzrechte
- Kinder und Jugendliche erfahren Selbstwirksamkeit; Demokratiebildung
- Weiterentwicklung der Einrichtung

Aber:

Bestehende Beschwerdeverfahren werden unterschiedlich umgesetzt (Lydia)

## Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren für junge Menschen in Jugendhilfe-Einrichtungen

---

- Einzelgespräche mit Fachkräften und/ oder Leitung
- Kummerkästen, Beschwerdebriefkästen
- Gewählte Vertretungen (Heimrat, Jugendparlament, Gruppensprecher\*innen)
- Beschwerdestelle in der Einrichtung
- unabhängige Dritte als Ansprechpersonen
- ...

--> Umsetzung und Nutzung sehr unterschiedlich

## Einrichtungsexterne Beschwerdemöglichkeiten für junge Menschen in Jugendhilfe-Einrichtungen

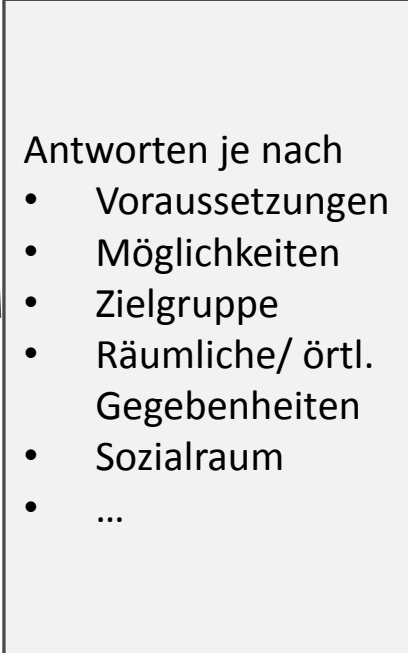
---

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

# Externe Beschwerdemöglichkeiten für junge Menschen in Jugendhilfe-Einrichtungen

---

- Zugang der jungen Menschen zur Beschwerdestelle?
- Zugang der Beschwerdestelle in die Einrichtung?
- Beschwerdebearbeitung, Abläufe (was passiert wann durch wen)?
- Zusammenwirken von internen und externen Beschwerdestellen?
- Wer kann sich mit welchen Anliegen an die Stelle wenden?
- Auswertung der Beschwerden?
- Finanzierung?
- ...

- 
- Antworten je nach
- Voraussetzungen
  - Möglichkeiten
  - Zielgruppe
  - Räumliche/ örtl. Gegebenheiten
  - Sozialraum
  - ...

Ombudsstellen als *eine* geeignete Variante der Beschwerdemöglichkeit außerhalb der Einrichtung

# Erfahrungen von Ombudsstellen als externe Beschwerdestellen von Einrichtungen

---

## Beispiele für Anliegen, mit denen sich an Ombudsstellen gewendet wird:

- Zoff mit der Zimmernachbarin
- Eltern kriegen keinen Kontakt zur Einrichtung
- Es wurde in der Einrichtung geklaut.
- „Darf mir mein Handy weggenommen werden?“
- „Darf mir mein Taschengeld entzogen werden?“
- „Die Erzieher trinken Alkohol im Dienst.“
- „Im Bericht stehen falsche Sachen“.

## Erfahrungen von Ombudsstellen als externe Beschwerdestellen von Einrichtungen

---

### Zugangswege und Niedrigschwelligkeit: Warum wenden sich die Ratsuchenden an die Ombudsstelle?

- weil sie die Ombudsperson kennen
- weil die Ombudsstelle nichts mit dem Jugendamt und nichts mit der Einrichtung zu tun hat (Unabhängigkeit)
- weil Anonymität/ Vertraulichkeit gewährleistet sind
- über Vertrauenspersonen
- über eigene Recherche (Telefon, Brief, Social Media, persönlich)



# Externe Beschwerdemöglichkeiten: Zugang und Nutzung von Kindern und Jugendlichen

---

- Vertrauenswürdigkeit
- Ernstnehmen von Person und Anliegen
- Option auf Änderung der Situation

- Kenntnis über (Beschwerde)Rechte
- Kenntnis über Beschwerdestelle und deren Mitarbeiter\*innen
- Rolle von Vertrauenspersonen
- klar geregelte Möglichkeiten der Kontaktaufnahme
- klar geregeltes Verfahren: Was passiert wann durch wen?
- Unabhängigkeit der Beschwerdestelle

Alter/  
Entwicklungsstand

Kognitive  
Möglichkeiten

„Darf ich das?“

# Externe Beschwerdemöglichkeiten: Zugang und Nutzung von Kindern und Jugendlichen

---

- Vertrauenswürdigkeit
- Ernstnehmen von Person und Anliegen
- Option auf Änderung der Situation

- Legitimität eines jeden Anliegens
- Prinzipielle Zuständigkeit der Beschwerdestelle
- Beschwerdebearbeitung **nur** im Auftrag des jungen Menschen (Ausnahmen müssen transparent sein)
- Beteiligung an Entwicklung der Beschwerdemöglichkeiten (junge Menschen & MA)
- Beteiligung an der Auswertung der Beschwerden (junge Menschen & MA)

Alter/  
Entwicklungsstand

Kognitive  
Möglichkeiten

„Darf ich  
das?“

# Interne und externe Beschwerdemöglichkeiten

## Aufträge an die Einrichtungen:

- interne und externe Beschwerde, Beteiligung und Schutzkonzepte zusammen denken; **Aber:** Beschwerde und Beteiligung nicht nur unter Schutzaspekt verbuchen (Rechtsposition der Kinder und Jugendlichen, pädagogischer Auftrag, Persönlichkeitsentwicklung, Selbstbestimmung, Demokratiebildung)
- Beschwerde, Beteiligung, Schutz sind nichts für den Aktenordner
- es braucht einen prozesshaften, dynamischen Organisationsentwicklungsprozess: Machtreflexion, Schaffung von Fehlerkultur, Kommunikation und Beteiligung auf allen Ebenen
- Konzept entwickeln, Verfahren schaffen, Auswertungen ermöglichen
- Externe Beschwerdemöglichkeiten mit anderen Angeboten zusammendenken (Kooperationsvereinbarungen mit Ombudsstellen oder § 8 Abs.3 – Angeboten, Trägerverbände etc.)

# Interne und externe Beschwerdemöglichkeiten

## Aufträge an die Einrichtungen:

- **Intern und externe Beschwerde**, Beteiligung und Schutzkonzepte sind Pflichtaufgaben nach § 45
- Notwendige Ressourcen und Kosten beschreiben und in Finanzierungsvereinbarungen einpreisen

# Literatur:

---

- Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Handreichung aus dem Forschungsprojekt „Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (BIBEK)“. Berlin 2013. <https://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/dokumente/BIBEK-Handreichung.pdf>
- Len, Andrea/ Tomaschowski, Lydia (2021): Unabhängige externe Beschwerdestellen als fachlicher Standard und die Rolle der „Heimaufsicht“. In: Forum Erziehungshilfen 01/2021, S. 19-24.
- Len, Andrea/ Tomaschowski, Lydia (2020): Wie funktioniert Ombudschaft? Einblicke in ein heterogenes Feld. In: Forum Erziehungshilfen 01/2020, S. 10-15.
- Kittel, Claudia (2018): Beschwerdemöglichkeiten von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe aus Perspektive der UN-Kinderrechtskonvention. In: Spatscheck, Christian( Steckelberg, Claudia (Hrsg): Menschenrechte und Soziale Arbeit. Konzeptionelle Grundlagen, Gestaltungsfelder und Umsetzung einer Realutopie. Verlag Barbara Budrich, S. 257-267.
- Manzel, Melissa/ Tomaschowski, Lydia/ Urban-Stahl, Ulrike (2021): Beschwerde und Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe: Herausforderungen bei der Umsetzung von Kinderrechten. In: Sozialmagazin. Im Erscheinen.
- Pluto, Liane (2017): Beteiligung und Beschwerden als Teil der Organisationsentwicklung. In: Equit, Claudia/ Flößer, Gaby/ Witzel, Marc: Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung. Grundlagen, Anforderungen und Perspektiven. Frankfurt a.M., S. 126-145