



BIBEK- Bedingungen der Implementierung von Beschwerdestellen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe Ergebnisse des Forschungsprojekts

**Projektleitung: Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl
Projektmitarbeiterinnen: Nina Jann, Susan Bochert, Henriette
Grapentin**

Qualität durch Beteiligung von Kindern!?

17.06.2015

Inhalt

- I. Fachlicher und gesellschaftlicher Kontext
- II. Das Forschungsprojekt
- III. Zentrale Ergebnisse der Studie
 1. Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren
 2. Einflussfaktoren der Inanspruchnahme
 3. Anforderungen an das Beschwerdeverfahren und den Entwicklungsprozess
- IV. Schlussfolgerungen

Fachlicher und gesellschaftlicher Kontext

- UN-Kinderrechtskonvention
- Bekanntwerden von Fällen sexuellen Missbrauchs in pädagogischen Institutionen
- Bundeskinderschutzgesetz

§45

[...] 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.

Forschungsprojekt BIBEK

- Bundesweite Studie im Auftrag des BMFSFJ im Zeitraum von Oktober 2011 bis November 2012
- Ziele:
 - Analyse von förderlichen und hinderlichen Bedingungen und Strategien der Implementierung von Beschwerdeverfahren
 - Handreichung mit Hinweisen und Anregungen für die Prozesse der Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von Beschwerdeverfahren

Vorgehen

- 10 Fallstudien von erprobten Praxisbeispielen
- 74 Interviews mit verschiedenen Statusgruppen der Einrichtungen im Zeitraum von Januar bis Mai 2012
 - 47 Interviews mit Leitung, Ansprechpersonen für Beschwerde, Mitarbeitenden
 - 16 Gruppendiskussionen mit Kindern und Jugendlichen
 - 11 Einzelinterviews mit Kindern und Jugendlichen

Ebenen der Auswertung

Einrichtungsinterne
Beschwerdeverfahren

Wie lassen sich die
implementierten
Verfahren
beschreiben?

Einflussfaktoren der
Inanspruchnahme

Was ermöglicht es
den Kindern und
Jugendlichen die
Verfahren zu
nutzen?

Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren

- Regelungen hinsichtlich der Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden in einer Einrichtung
- Darin werden u.a. folgende Aspekte festgelegt:
 - Geltungsbereich
 - Ansprechpersonen und Zuständigkeiten
 - Zugänge
 - Dokumente
 - Verfahrensregelungen hinsichtlich der Bearbeitung von Beschwerden
 - Dokumentation und Evaluation von Beschwerden
 - Instrumente zur Information von AdressatInnen des Verfahrens

Mögliche Inhalte von Beschwerden

Beschwerden können sich auf

- Konflikte mit Personen,
- die Struktur und Organisation der Wohngruppe/
der Einrichtung oder
- persönliche Unzufriedenheiten, Bedürfnisse,
Veränderungswünsche
beziehen.

Mögliche Beschwerdewege

- Personen des Vertrauens
- MitarbeiterInnen im Gruppendienst
- GruppensprecherInnen
- VertrauenserzieherInnen
- Erziehungs- oder Bereichsleitung
- Einrichtungsleitung
- Gruppenbesprechungen
- Sprecherrat
- Einrichtungsexterne Beschwerdestellen

Verhältnis formeller und informeller Verfahren

- Kinder und Jugendliche nutzen im Alltag vorwiegend informelle Beschwerdewege
- Formelle Beschwerdewege lösen informelle Beschwerdewege nicht ab
- Gelingende informelle Beschwerdewege stellen vielmehr die Voraussetzung für eine gelingende Umsetzung formeller Beschwerdewege dar.

Einflussfaktoren der Inanspruchnahme

- Schlüsselrolle der MitarbeiterInnen
 - Machtasymmetrie in der AdressatInnen-HelferInnen-Beziehung
 - Einfluss der MitarbeiterInnen auf den Zugang
- Beschwerdefreundliche Haltung
 - Umgang mit Beschwerden als Teil von Professionalität
 - Beschwerden als Beitrag zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen
 - Beschwerden als Verwirklichung des pädagogischen Auftrags

Einflussfaktoren der Inanspruchnahme

- Beschwerdefreundliche Einrichtungskultur
 - Wertschätzung aller Beteiligten und ihrer Arbeit
 - Fehlerfreundlichkeit
 - Gelingende gelebte Beteiligungsstrukturen schaffen Vertrauen

Anforderungen an das Beschwerdeverfahren

- **Gestaltung des Zugangs:** Zugänglichkeit, Anonymität, Kenntnis der Beschwerdewege
- **Kriterien hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung:** Transparenz, Verbindlichkeit
- **Anforderungen an die für Beschwerdebearbeitung zuständige Personen:** Zeit, Bezug und Vertrauen, Neutralität und Objektivität, Präsenz und Erreichbarkeit

Anforderungen an den Entwicklungsprozess

- Die Implementierung von Beschwerdeverfahren ist ein Prozess und braucht Zeit
- Die Auseinandersetzung mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen ist bedeutsam
- Alle Akteure müssen zu allen Phasen der Entwicklung beteiligt werden
- Leitung kommt im Prozess eine Schlüsselrolle zu

Schlussfolgerungen

- Die Implementierung eines einrichtungsinternen Beschwerdeverfahrens ist ein langer, intensiver Prozess
- Es braucht Menschen, die das Thema in die Hand nehmen, sich kümmern und den Prozess gestalten
- Einrichtungen, die sich auf den Weg machen, brauchen Ressourcen und Unterstützung

A light blue silhouette of a person standing and holding an envelope high above their head with their right hand. The person is facing right, and the envelope is at the top of the frame.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Die Handreichung ist als Download unter
www.fu-berlin.de/sozialpaedagogik
verfügbar.