

# Workshop „Aus Fehlern wird man klug“

## **Erfahrungen mit Beschwerdeverfahren und Ombudsstellen in der Sozialen Arbeit und Entwicklungsmöglichkeiten**

Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl  
September 2021

# Beschwerde und Ombudschaft - Begriffsklärungen

Eine **Beschwerde** ist eine 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.

**Ombudschaft** bezeichnet eine auf Verfahrensgerechtigkeit abzielende Vorgehensweise bei Streitfragen, in der die Interessen der strukturell unterlegenen Partei durch den Ombudsman/die Ombudsfrau besondere Beachtung finden. Ziel ist es strukturelle Machthierarchien auszugleichen. (Der Begriff Ombudsman/Ombudswesen ist international deutlich verbreiteter als in Deutschland. Hier fällt in diesen Bereich traditionell eher das Petitionswesen.)



# Ombudschaft: Ein Begriff – Drei (1/2) Diskurse

In der Kinder- und Jugendhilfe...

...bezog sich Ombudschaft bisher auf **Konflikte in der Gewährung und Erbringung individueller Leistungen nach SGB VIII**. Sie umfasste Aufklärung über Rechtsansprüche, Vermittlung zwischen Familien, Leistungsgewährenden und –erbringenden sowie die Ermöglichung des Rechtswegs.

...wurde **im Rahmen des KJSG ein erweitertes Verständnis von Ombudschaft** eingeführt (§9a SGB VIII): „Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach §2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe“

Im Kontext der UN-Kinderrechte...

...bezieht sich Ombudschaft in einem breiteren Sinne auf **alle Situationen, in denen Kinder und Jugendliche ihre Rechte verletzt sehen**. Gefordert werden Anlaufstellen, an die Kinder und Jugendliche sich in solchen Fällen wenden können und die sie im Beschwerdefall bei der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützen.

In anderen Bereichen der Sozialen Arbeit...

...hat der Begriff bisher wenig Verbreitung gefunden, aber immer wieder Interesse geweckt. Beispiel für eine ähnliche Stelle außerhalb der Kinder- und Jugendhilfe: Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin

# Motoren der Debatte um Beschwerde und Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe

- Aufbau von Ombuds-Initiativen seit 2002/Gründung des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe 2008
- Runde Tische (Abschlussberichte 2011)  
Kinder- und Jugendhilfe trägt Verantwortung für die Sicherung der Rechte junger Menschen auch in den eigenen Organisationen. Hierfür braucht es Anlaufstellen – einrichtungsintern und einrichtungsextern
- Bundeskinderschutzgesetz (2012)  
Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis (§45 SGB VIII), Verpflichtung der überörtlichen Träger zur Beratung in diesem Bereich (§8b SGB VIII)
- Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (2021)  
Rechtliche Verankerung von Ombudsstellen in einem neuen §9a SGB VIII;  
Erweiterung der Voraussetzungen für eine Betriebserlaubnis in §45 SGB VIII:  
Zur Sicherung des Wohls der Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung sind ein Konzept zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung zu entwickeln, anzuwenden und zu überprüfen.

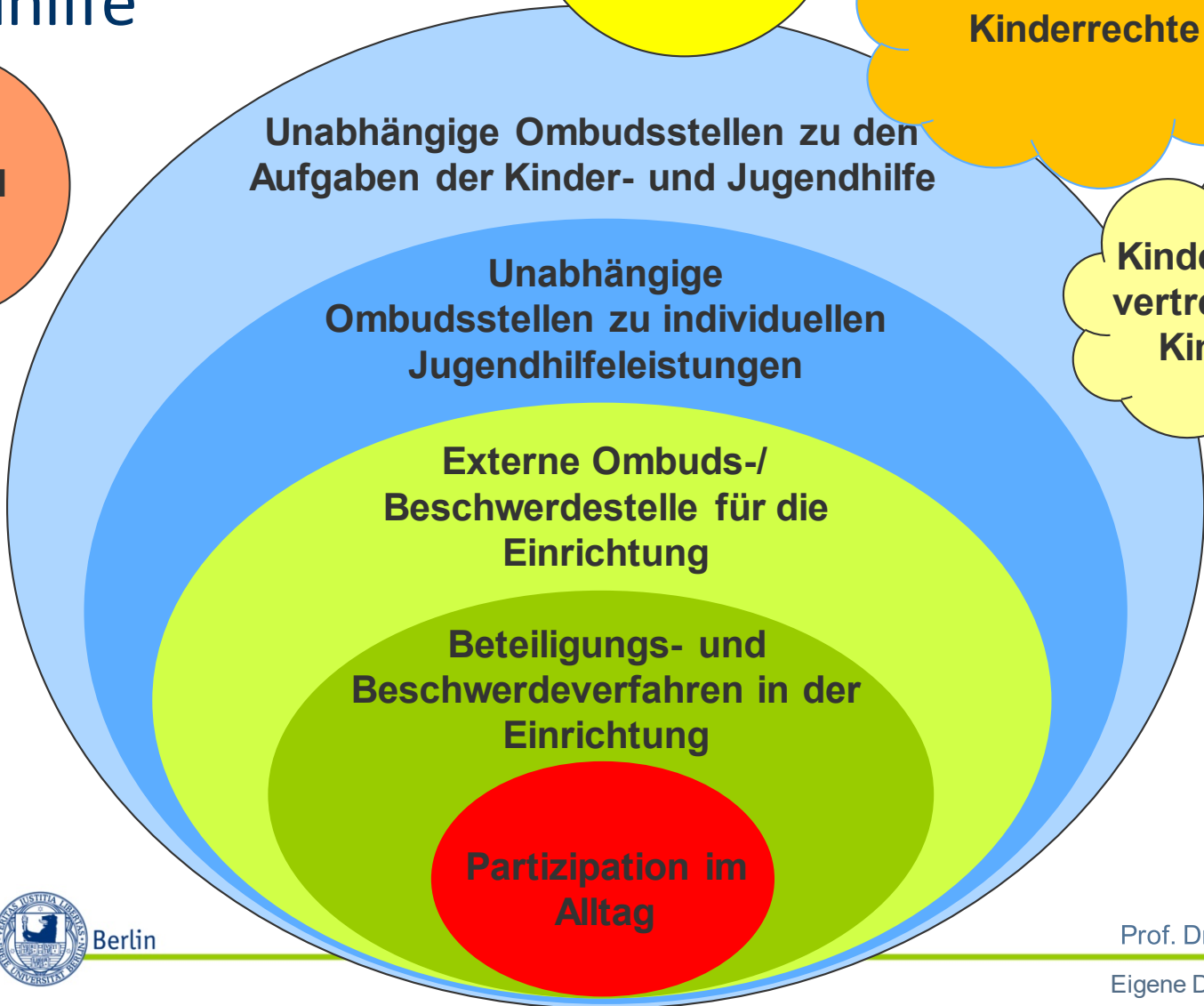
# Im Dschungel der aktuellen Debatte in der Kinder- und Jugendhilfe

UBSKM

Kinderrechte-beauftragter

Ombudschaft Kinderrechte

Kinderinteressenvertretungen (z.B. Kinderbüros)



# Strukturelle Hintergründe der Diskurse um Beschwerde und Ombuschaft

## Strukturmerkmale der Kinder- und Jugendhilfe

- Asymmetrisches Machtverhältnis zwischen Helfer\*innen und Klient\*innen
- Nähe-Distanz-Verhältnis
- Strukturelle Einflüsse und Interessenslagen in Hilfeplanung und Hilfeebringung

## Beschwerde im Kontext des **Qualitätsdiskurses**

- Beschwerden als „kostenloses“ Feedback
- Dienstleistungs- und Kund\*innenorientierung

## Beschwerde im Kontext von **Partizipation**

- Mitbestimmung und Beteiligung junger Menschen
- Handlungsmaxime der Kinder- und Jugendhilfe

## Beschwerde im Kontext von sexueller Gewalt und **Kinderschutz**

- Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren als Maßnahmen zum Schutz von Kindern+Jugendlichen
- Forderungen des Runden Tisches Heimerziehung und des UBSKM

## **Rechtliche** Rahmenbedingungen

- UN-Kinderrechtskonvention: Art. 12 Berücksichtigung des Kindeswillens
- § 45 SGB VIII Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung
- KJSG: Stärkung von Selbstvertretung, Beteiligung, Ombudschaft und Schutzkonzepten im SGB VIII



Sicherung von Betroffenenrechten als Aufgabe sozialpädagogischer Organisationen

# ERFAHRUNGEN MIT BESCHWERDEVERFAHREN IN EINRICHTUNGEN

# Forschungsprojekt BIBEK 2011/2012

Einrichtungsinterne  
Beschwerdeverfahren

Wie lassen sich die  
implementierten  
Verfahren  
beschreiben?

Einflussfaktoren der  
Inanspruchnahme

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



# Beschwerdeverfahren...

... sind 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 bzgl. der Bearbeitung von Beschwerden
- Dokumentation und Evaluation, Einbindung in QE
- Instrumente zur Information von AdressatInnen des Verfahrens

# Worüber beschwerten sich Kinder und Jugendliche?

*„Die Themen waren interessant. Da ging es um Privatsphäre, Taschengeld, Tierhaltung. Es ging um die Nichteinhaltung von Gruppenregeln, um Personalversetzung, Gestaltung des Außengeländes, Wunsch nach Hause, Wunsch nach mehr Beachtung, Zimmerverteilung und Gruppenbeschwerde, Probleme mit Nachbarn, Wunsch nach einer Pflegefamilie, Musikanlage.“*  
Qualitätsbeauftragter einer Einrichtung

# Welches sind mögliche Beschwerdewege?

- Grundsätzlich kommen alle Personen und Positionen in Betracht
  - Mit jeder Rolle sind Chancen und Hemmnisse verbunden.
  - Zu unterscheiden: formelle und informelle Ansprechpartner
  
- Kontaktaufnahme:  
persönlich, telefonisch, e-mail, Beschwerdebriefkasten

# Schlüsselrolle der MitarbeiterInnen

*„Also man hat halt Angst, wenn man sich beschwert, vor allem wenn man sich über einen Erwachsenen beschweren will, dass er dann irgendwie meckert oder irgendwas.“* Jugendlicher

- Machtasymmetrie in der AdressatInnen-HelferInnen-Beziehung
- Einfluss der MitarbeiterInnen auf den Zugang
- MitarbeiterInnen sind für Kinder und Jugendliche wichtige Bezugspersonen



# Beschwerdefreundliche Haltung

*„Wenn Kinder wissen, ich hab das Recht und das Recht, dann fordern die das auch ein. Was ja gut ist. Damit macht man starke Kinder. Das soll und muss unser Ziel sein.“* Vertrauenserzieher

- Umgang mit Beschwerden als Teil von Professionalität
- Beschwerden als Beitrag zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen
- Beschwerden als Verwirklichung des pädagogischen Auftrag

# Beschwerdefreundliche Einrichtungskultur

*„Denn wenn schon die banalen Beschwerden keinen Platz haben, wie soll ich dann überhaupt mit einer Problematik, die mich persönlich stark belastet, wie soll ich dann überhaupt eine Beschwerde äußern?“* Einrichtungsleitung

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

# Anforderungen an Beschwerdeverfahren

*„Der soll gut zuhören, und auch einem das Gefühl geben, dass er für denjenigen da ist, sonst vertraut man dem ja nicht. Man muss auch das Gefühl habe, dass er dann was bewirken kann, dass er helfen kann. Er soll die Kinder ernst nehmen.“ Jugendliche*

- Anforderungen an die für Beschwerdebearbeitung zuständigen Personen: Zeit, Bezug und Vertrauen, Neutralität und Objektivität, Präsenz und Erreichbarkeit
- Gestaltung des Zugangs  
Kenntnis, Zugänglichkeit, Vertraulichkeit („Anonymität“)
- Kriterien hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung  
Transparenz, Verbindlichkeit

# Herausforderung: Beschwerdeverfahren für junge Kinder

- besondere Bedeutung unmittelbarer Reaktionen und informeller Beschwerdewege sowie einer beschwerdefreundlichen Haltung und Einrichtungskultur
- Achtsamer Umgang mit Grenzen und deren Überschreitung, Regeln und Regelbrüchen, Bedürfnissen der Kinder
- Wahrnehmung kindlicher verbaler und nonverbaler Ausdrucksformen von Beschwerden, wie Weinen, Zurückziehen, Aggressivität, Protest, Sich-Wehren



# Herausforderung: Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen

- Bedeutung von Haltung und Behinderungsverständnis: Anerkennung behinderter Kinder und Jugendlicher als Subjekte und Expert\*innen ihres eigenen Lebens
- Nicht die Behinderung schränkt Beschwerdefähigkeit ein, sondern der Mangel an Zugängen, Unterstützungsformen und Hilfsmitteln
- Anerkennen von Abhängigkeitsverhältnissen und Abgeben von Entscheidungsmacht
- Bedeutung assistierender Modelle und unterstützende Kommunikationsmittel: Leichte Sprache, Piktogramme, Gebärdensprachdolmetscher\*innen
- Ampelplakat über falsches, nicht förderliche bzw. richtiges Verhalten

# Herausforderung: Beschwerdeverfahren für Eltern

- als „Sprachrohr“ für Beschwerden von Kindern und Jugendlichen
- als eigenständige Adressat\*innen des Beschwerdeverfahrens
  - Elternsprechstunden
  - Elternabende
  - Elternvertretungen
  - Beschwerdeformular mit frankiertem Umschlag
  - ...

# Anforderungen an den Entwicklungsprozess

- Die Implementierung von Beschwerdeverfahren ist ein Prozess und braucht Zeit
- Enger Zusammenhang zwischen Partizipation, wertschätzender Haltung und gelingenden Beschwerdeverfahren
- Die Auseinandersetzung mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen ist elementar
- Alle Akteursgruppen müssen zu allen Phasen der Entwicklung beteiligt werden
- Leitung kommt im Prozess eine Schlüsselrolle zu

# Was gewinnen die Einrichtungen?

*„Also, ich glaube, dass das mit dazu beigetragen hat, insgesamt ein offeneres Klima, eine höhere Kritikbereitschaft und auch eine offenerer Streitkultur zu entwickeln.“* Einrichtungsleitung

- Einrichtungen entwickeln ein offeneres Klima, eine konstruktivere Kommunikationskultur und mehr Austausch
- Vertrauen ins Verfahren führt zu höherer Kritikbereitschaft und offenerer Streitkultur
- Anliegen von Kindern + Jugendlichen werden ernster genommen
- Offenheit für Wünsche und Perspektiven statt Angst vor Beschwerden

# ERFAHRUNGEN VON OMBUDSSTELLEN

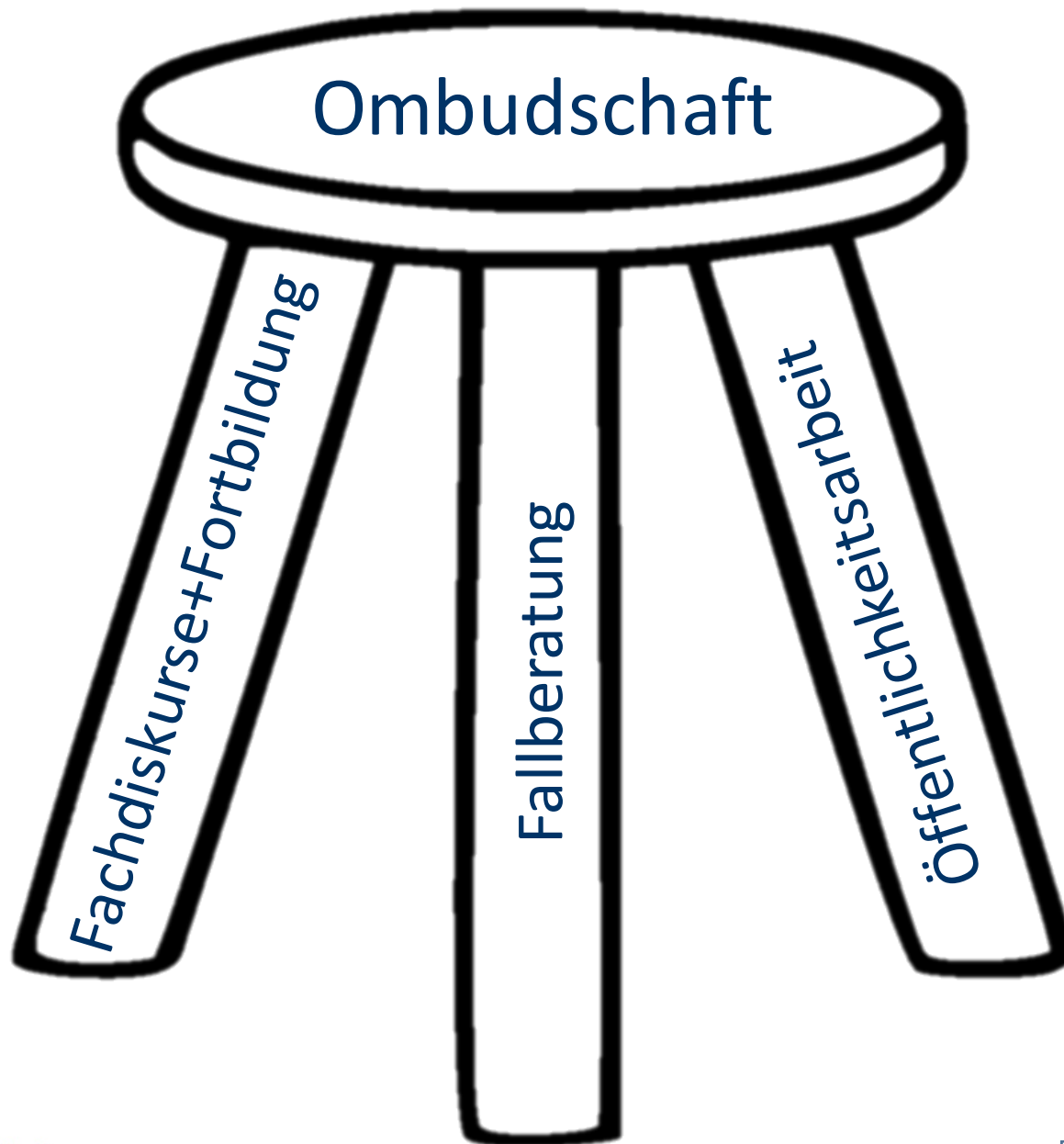
# Qualitätsstandards ombuderschaftlicher Beratung des BNW Ombudschaft in der JH

- Unabhängige und transparente Beratung
- Freiwilligkeit der Inanspruchnahme des Beratungsangebotes
- Beratung und Begleitung nur durch Beauftragung der Anfragenden
- Beratung und Begleitung nach dem 4-Augen-Prinzip
- Ergebnissicherung durch Dokumentation und Reflexion
- Handlungsleitend ist das Kindeswohl
- Fachlichkeit durch Beratung von sozialpädagogisch oder juristisch erfahrenen Mitarbeitenden
- Qualitätssicherung durch Kooperation im Bundesnetzwerk

# Themen und Anliegen der Ratsuchenden bisher (exemplarisch)

- Alle Hilfeformen mit Schwerpunkt auf stationären Hilfen (§§19, 34) und Hilfen für junge Volljährige (§41 SGB VIII)
- Zentrales Anliegen: Beteiligung in der Hilfeplanung, Wunsch- und Wahlrecht (Mitsprache bei Auswahl der Einrichtung)
- Fragen zur örtlichen Zuständigkeit
- Sicherung der Privatsphäre in Einrichtung
- Rechtmäßigkeit der Kürzung von Taschengeld in Einrichtungen
- Unzureichende Beachtung von Hilfeplanzielen
- Schwerpunkt: Aufklärung und Vermittlung
- Die Unterstützung von Klagen ist die Ausnahme – aber eine notwendige Option von Ombudsstellen







# Langfristige Erfahrungen von Ombudsstellen und aktuelle Herausforderungen

- Großes Bedürfnis bei KlientInnen nach unabhängiger Beratung und Information
  - Sicherung von Fallberatung *und* von Auswertung, Fachdiskurs und Öffentlichkeitsarbeit auch bei hoher Anzahl von Beratungsanfragen
- Fachlich hoch anspruchsvolle Arbeit, die einer engen Kooperation mit Regelinstitutionen bedarf
  - Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards
- Bisher ‚Modellprojekte‘ unterschiedlicher Typik, die regional sinnvolle Strukturen entwickeln.
  - Wie kann eine strukturelle, flächendeckende Einrichtung und Absicherung von Ombudsstellen aussehen?
  - Welche Art/Form der strukturellen Absicherung wahrt die ‚Unabhängigkeit‘?
- Gefahr: Inflation und Aushöhlung des Begriffs
- Wie kann Ombudschaft mit einer weiten Zuständigkeit gestaltet werden?



## *Expertise zu Ombudsinitiativen, Strukturen und Beratungserfahrungen:*

Urban-Stahl, Ulrike (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.

[http://www.fruehehilfen.de/fileadmin/user\\_upload/fruehehilfen.de/pdf/Expertise\\_Ombudsstelle\\_low2.pdf](http://www.fruehehilfen.de/fileadmin/user_upload/fruehehilfen.de/pdf/Expertise_Ombudsstelle_low2.pdf)

## *Expertise zum 15. Kinder- und Jugendbericht:*

Hansbauer, P./Stork, R. (2017): Ombudschaften für Kinder und Jugendliche – Entwicklungen, Herausforderungen und Perspektiven.

[http://www.dji.de/fileadmin/user\\_upload/bibs2017/15\\_KJB\\_HansbauerStork\\_neu.pdf](http://www.dji.de/fileadmin/user_upload/bibs2017/15_KJB_HansbauerStork_neu.pdf)

## *Weitere Beiträge über Ombudschaft finden Sie auf den Internetseiten des Bundesnetzwerks und der einzelnen Initiativen:*

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

## *Beschwerdeverfahren:*

Hansen, Rüdiger; Knauer, Rainard (2013): Beschwerden erwünscht! Wie Kindertageseinrichtungen Beschwerdeverfahren für Kinder umsetzen können. In: TPS – Theorie und Praxis der Sozialpädagogik Nr. 10/13 und Nr. 1/14. ([www.partizipation-und-bildung.de](http://www.partizipation-und-bildung.de))

Rist, Juliane; Sauer, Karin E. (2017): Beteiligungs- und Beschwerdemanagement für Jugendliche mit und ohne Behinderungen in stationären Wohnformen mit Betriebserlaubnis nach SGB VIII. In: Gögercin, Süleyman, Sauer, Karin E. (Hg.): Neue Anstöße in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer VS, S. 207-230.

Urban-Stahl, Ulrike; Bochert, Susan; Jann, Nina; Grapentin, Henriette (2013): Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Berlin. ([www.ewi-psy.fu-berlin.de/sozialpaedagogik](http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/sozialpaedagogik))

Urban-Stahl, U.; Jann, N. (2014). Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe: mit Materialbeispielen und Online-Materialien. München [u.a.]: Reinhardt.

## *Aktueller Sammelband mit unterschiedlichen Beiträgen zu Beschwerde und Ombudschaft:*

Equit, C., Flößer, G., Witzel, M. (Hg.) (2017): Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung. Grundlagen, Anforderungen und Perspektiven. Regensburg: Walhalla.

*darin:* Sandermann, P./Urban-Stahl, U.: Beschwerde, Ombudschaft und die Kinder- und Jugendhilfe. Begriffliche, konzeptuelle, organisationale und diskursive Differenzierungen, S.27-55.