



# **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**

**AFET Fachtagung  
Öffentliche und freie Träger auf dem Weg zu praktikablen  
Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe  
3. September 2013**

# 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
- Fachliche Neuorientierungen
- 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



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Die Handreichung ist als Download unter  
**[www.fu-berlin.de/sozialpaedagogik](http://www.fu-berlin.de/sozialpaedagogik)**  
verfügbar.