

** reinhardt**



Ulrike Urban-Stahl • Nina Jann

# **Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe**

Mit Materialbeispielen und Online-Materialien

Ernst Reinhardt Verlag München Basel

Prof. Dr. *Ulrike Urban-Stahl*, Dipl.-Pädagogin, lehrt Sozialpädagogik an der Freien Universität Berlin. Sie ist Mitbegründerin des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. und des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe. *Nina Jann*, Dipl.-Pädagogin, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Arbeitsbereich Sozialpädagogik an der Freien Universität Berlin.

#### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-497-02447-6 (Print)

ISBN 978-3-497-60156-1 (E-Book)

© 2014 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Printed in Germany

Cover unter Verwendung eines Fotos von © Dron – fotolia.com

Satz: Sabine Ufer, Leipzig

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München

Net: [www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de) E-Mail: [info@reinhardt-verlag.de](mailto:info@reinhardt-verlag.de)

# Inhalt

Einleitung .....	9
<b>1 Beschwerdeverfahren in Einrichtungen .....</b>	<b>15</b>
1.1 Begründungslinien .....	16
1.2 Beschwerden – Bürde oder Chance? .....	18
1.3 Worüber beschwerten sich Kinder und Jugendliche? .....	18
1.4 Elemente von Beschwerdeverfahren .....	19
<i>AdressatInnen des Verfahrens</i> .....	21
<i>AnsprechpartnerInnen für Beschwerden</i> .....	21
<i>Bearbeitung von Beschwerden</i> .....	26
<i>Informationen über Beschwerdeverfahren</i> .....	28
1.5 Welches Beschwerdeverfahren passt für uns? .....	29
<b>2 Praxisbeispiele .....</b>	<b>32</b>
2.1 Ev. Jugendhilfe Geltow .....	32
2.2 Josefshaus Olpe .....	40
2.3 St. Paulusheim Heidelberg .....	46
<b>3 Konfliktpotenziale von Beschwerdeverfahren .....</b>	<b>53</b>
3.1 Rechte junger Menschen in Einrichtungen .....	54
<i>Rechte, Pflichten und Kompetenzen</i> .....	57
<i>Die Legitimität von Beschwerden</i> .....	58
<i>Beschwerdeverfahren im Spannungsfeld der Erziehung</i> ..	60

3.2	Machtasymmetrien zwischen Kindern, Jugendlichen und ErzieherInnen .....	61
	<i>Auswirkungen von Beschwerden auf persönliche Beziehungen</i> .....	63
	<i>Handlungsspielräume von Kindern und Jugendlichen</i> ...	66
	<i>Von der Störung zur Chance</i> .....	69
<b>4</b>	<b>Implementation und Gestaltung – wie kann es gelingen?</b> .....	70
4.1	Anforderungen an den Entwicklungsprozess .....	71
	<i>Beteiligung aller Statusgruppen</i> .....	72
	<i>Die Rolle der Leitung im Entwicklungsprozess</i> .....	76
	<i>Die Rolle des „Kümmers“</i> .....	78
4.2	Anforderungen an das Beschwerdeverfahren und die Ansprechpersonen .....	79
	<i>Anforderungen an das Verfahren</i> .....	79
	<i>Anforderungen an die für Beschwerden zuständige Ansprechperson</i> .....	81
4.3	Unterstützungsmöglichkeiten für Einrichtungen im Entwicklungsprozess .....	82
<b>Anhang</b>	.....	86
A	Materialbeispiele: Informationen über Beteiligung und Beschwerde .....	87
A1	<i>Anschreiben Beschwerdeverfahren Josefshaus Olpe (Kinderrechte, Elternrechte)</i> .....	87
A2	<i>Aushang Beschwerdeweg St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)</i> .....	90
A3	<i>Informationsblatt Beteiligung und Mitbestimmung St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)</i> .....	91

B	Materialbeispiele: Instrumente der Beteiligung und Beschwerde .....	92
B1	<i>Beschwerdebogen Ev. Jugendhilfe Geltow</i> .....	92
B2	<i>Verhaltensampel Ev. Jugendhilfe Geltow</i> .....	94
B3	<i>Beschwerdeformular Josefshaus Olpe</i> .....	97
B4	<i>Fragebogen St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)</i> .....	98
	Literaturempfehlungen .....	100
	<i>Praxisberichte</i> .....	100
	<i>Materialien und Arbeitshilfen</i> .....	101
	<i>Stellungnahmen</i> .....	103
	<i>Fachveröffentlichungen und empirische Studien</i> .....	104
	<i>Einrichtungsexterne Ombudsstellen</i> .....	105
	Literatur .....	106
	Sachregister .....	108