

1 Beschwerdeverfahren in Einrichtungen

Der Alltag in der stationären Erziehungshilfe ist oft turbulent und konfliktreich. Die Vorstellungen der in Einrichtungen tätigen Fachkräfte über die Gestaltung des Alltags stimmen mit den Wünschen und Bedürfnissen der dort lebenden Kinder und Jugendlichen nicht immer überein. Diskussionen zu den Ausgehzeiten, den Regelungen zur Nutzung von Handys, den Hausaufgabenzeiten, dem Essen und anderen Themen sind ein normaler Bestandteil des gemeinsamen Alltags der stationären Jugendhilfe. Es ist Aufgabe von PädagogInnen, Konflikte hierüber konstruktiv auszutragen und Kinder und Jugendliche sowohl darin zu unterstützen, ihre Perspektive deutlich zu machen, als auch eine gemeinsame Lösung bei Meinungsverschiedenheiten zu entwickeln. Doch nicht immer gelingt dies, nicht immer führen die Auseinandersetzungen zu einer für alle zufriedenstellenden Lösung.

Solche Situationen können Auslöser von Beschwerden sein. Die meisten MitarbeiterInnen in Einrichtungen, seien es ErzieherInnen im Gruppendienst oder Heimleitungen, sagen, dass Kinder und Jugendliche bei Problemen zu ihnen kommen und diese mit ihnen besprechen können. Diese informelle Möglichkeit der Äußerung von Beschwerden wird von vielen Kindern und Jugendlichen im Alltag genutzt.

Die Implementierung von Beschwerdeverfahren stellt demnach die formelle Regelung von an sich nahezu täglich vorzufindender Situationen in der Kinder- und Jugendhilfe dar (Hiller 2003; EREV 2003). Worin besteht also der Mehrwert einer formellen Festschreibung von Beschwerdeverfahren gegenüber informellen Strukturen?

Aus vielen Praxisberichten wird deutlich, dass insbesondere auf Seiten der Fachkräfte große Vorbehalte gegenüber der Äußerung von Beschwerden durch Kinder, Jugendliche und ihre Familien bestehen. Zum einen ist dies auf die Struktur des Arbeitsfeldes zurückzuführen: Erziehungshilfen beruhen im Wesentlichen auf

einer gelingenden Beziehungsarbeit. Beschwerden bergen daher ein erhebliches Kränkungspotenzial (Breuer/Hüner 2006; Hemker 2003; Hiller 2003). MitarbeiterInnen fürchten zum anderen im Falle von Beschwerden gegen die eigene Person auch negative, ggf. arbeitsrechtliche Konsequenzen (Erz 2008). Vor diesem Hintergrund wird verständlich, warum ein Teil der MitarbeiterInnen der Beschwerdeäußerung von Kindern und Jugendlichen durchaus kritisch, wenn nicht sogar ängstlich gegenüber steht.

Kinder und Jugendliche wiederum sind in vielerlei Hinsicht abhängig von den in der Einrichtung tätigen MitarbeiterInnen. Dies gilt auch in Bezug auf die Äußerung von Unzufriedenheiten und Beschwerden. Wenn MitarbeiterInnen gegenüber Beschwerdemöglichkeiten Bedenken haben und diese in der Einrichtung nicht thematisiert werden, wenn es dazu keine klaren und verlässlichen Regelungen gibt, bleibt es im informellen Rahmen dem Zufall überlassen, ob Kinder und Jugendliche bei Problemen hilfreiche AnsprechpartnerInnen finden.

Die Verankerung von formellen Beschwerdeverfahren soll somit gewährleisten, dass sowohl die Reaktion auf Beschwerden als auch die Bearbeitung von Beschwerden vor dem Hintergrund pädagogischer Fachlichkeit und nicht in Abhängigkeit von einzelnen Personen und deren persönlicher Haltung erfolgt.

Beschwerdeverfahren werden im deutschen Fachdiskurs als Möglichkeit betrachtet, den Anliegen, Unzufriedenheiten und Verbesserungsvorschlägen von Kindern und Jugendlichen systematisch Gehör zu verschaffen und diese Ernst zu nehmen. Sie beinhalten die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die hierfür in einer Einrichtung zur Verfügung stehen (Breuer/Hüner 2006), und legen Verfahrensschritte für die Bearbeitung von Beschwerden fest. Ein Beschwerdeverfahren bedient sich in der Regel unterschiedlicher vielfältiger methodischer Ansätze, die sich gegenseitig ergänzen.

1.1 Begründungslinien

Zur Begründung von Beschwerdeverfahren werden von den BefürworterInnen drei Argumentationsstränge angeführt, die eng miteinander verbunden sind.

Der **erste Argumentationsstrang** bezieht sich auf ein Verständnis Sozialer Arbeit als Dienstleitung. AdressatInnen Sozialer Arbeit sind in diesem Sinne KundInnen, denen bei Unzufriedenheit mit der erbrachten Dienstleistung das Recht zukommt, sich über diese zu beschweren. Ein Beschwerdeverfahren dient demnach der Erfassung der KundInnenzufriedenheit, ihrer Wiederherstellung und der Vermeidung von negativen Konsequenzen als Folge der Unzufriedenheit von KundInnen. Hierzu gehören z.B. die Inanspruchnahme einer Dienstleistung bei einem anderen Jugendhilfeträger, die Verbreitung von „schlechter“ Werbung für den Träger oder die Verweigerung von Kooperation. In diesem Verständnis ist Kritik also keineswegs nachteilig für die Einrichtung, im Gegenteil: Werden Beschwerden angemessen bearbeitet, kann die Bindung der KundInnen an die Einrichtung hierdurch sogar erhöht werden (Hemker 2003).

Der **zweite Argumentationsstrang** fokussiert Einrichtungen der Jugendhilfe als lernende Organisationen (Krause 2003). Aus einer solchen Perspektive heraus können Beschwerden Defizite in der Einrichtung offen legen. Auch dies wird nicht als nachteilig für die Organisation betrachtet. Denn erst indem sie sichtbar gemacht werden, sind Defizite bearbeitbar. Konsequenzen aus Beschwerden können unterschiedlicher Natur sein und berücksichtigen auch eine Anpassung einrichtungsinterner Strukturen und Bedingungen, die erforderlich ist, um eine Wiederholung des Grundes der Unzufriedenheit zu vermeiden (Hiller 2003; Krause 2003). Beschwerden dienen daher der qualitativen Weiterentwicklung der Einrichtung (Breuer/Hüner 2006; ECKART 2003).

Ein **dritter Argumentationsstrang** betont den Beitrag von Beschwerdeverfahren zur Stärkung der Position von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung. In dieser Deutung werden die Begriffe „Beschwerde“ und „Partizipation“ in einem unauflösbaren Zusammenhang gedacht (Hemker 2003). Die Umsetzung von Beschwerdeverfahren wird als Möglichkeit gesehen, die Rechte junger Menschen zu wahren und Partizipation als Handlungsmaxime lebensweltorientierter Kinder- und Jugendhilfe umzusetzen (Erz 2008; Hiller 2003). Als Folge wird von positiven Effekten auf das Selbstbewusstsein der Kinder und Jugendlichen ausgegangen: Erleben sie ein glaubwürdiges Interesse an ihrer Kritik, fühlen sich Kinder und Jugendliche ernst genommen und suchen sich auch bei anderen Sorgen eher Unterstützung (Krause 2003).

1.2 Beschwerden – Bürde oder Chance?

Der Begriff „Beschwerde“ ist in der Praxis der Kinder- und Jugendhilfe zumeist negativ besetzt. Die Äußerung von Unzufriedenheit mit dem Handeln von Fachkräften, mit Strukturen oder Entscheidungen wird häufig als persönlicher Angriff erlebt, den es zu vermeiden oder abzuwehren gilt. Den Forderungen nach Einführung formeller Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe liegt jedoch ein anderes Begriffsverständnis zugrunde. Beschwerden geben Auskunft darüber, wie Fachkräfte und Einrichtungen von den betroffenen Kindern, Jugendlichen und Eltern erlebt werden. Sie eröffnen neue Sichtweisen auf die eigene Arbeit und das eigene Wirken auf andere Menschen und stellen damit eine große Chance dar. Sie sind sozusagen „kostenlose Hinweise an die Organisation“ (Hemker 2003, 212) und ihre Akteure und ermöglichen Entwicklung: Beschwerden haben „Innovationspotential“ (EREV 2003, 108).

1.3 Worüber beschwerten sich Kinder und Jugendliche?

Beschwerden, die in Einrichtungen geäußert werden, beziehen sich auf viele verschiedene Themen, die auf unterschiedlichen Ebenen liegen. Der Großteil von Beschwerden thematisiert Konflikte, die sich aus dem Verhalten und den Reaktionen von Personen ergeben, mit denen Kinder und Jugendliche in der Einrichtung in Kontakt stehen.

Dies sind zum einen Beschwerden über die in der Einrichtung tätigen MitarbeiterInnen. Kinder und Jugendliche kritisieren beispielsweise die Ausgestaltung von Gruppenregeln durch MitarbeiterInnen oder erlebte Ungerechtigkeiten, aber auch die Verletzung ihrer Rechte, wie z. B. durch den Entzug von Taschengeld oder die Missachtung der Privatsphäre. Auch massive Grenzverletzungen und Fehlverhalten werden zum Inhalt von Beschwerden. Personenbezogene Beschwerden können sich zum anderen auf Konflikte mit anderen in der Einrichtung lebenden Kinder und Jugendlichen beziehen, die in der Gruppe oder mit den BetreuerInnen nicht zufriedenstellend geklärt werden konnten.

Bei gruppeninternen Konflikten stehen die Struktur und Organisation der einzelnen Wohngruppe im Mittelpunkt. So werden