



## **Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen<sup>1</sup>**

**Für die Verwirklichung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und den Schutz vor Gefahren für ihr Wohl stellen Beteiligungsrechte und Beschwerdemöglichkeiten wesentliche Grundlagen und zentrale Instrumente gleichermaßen dar. Beide sind zudem vitale Merkmale pädagogischer Qualität der Einrichtungen.**

**Der Deutsche Verein spricht sich in diesen Empfehlungen dafür aus, in Einrichtungen, die gemäß § 45 SGB VIII einer Betriebserlaubnis bedürfen,<sup>2</sup> die Beteiligungsverfahren weiterzuentwickeln und zu qualifizieren sowie Beschwerdemöglichkeiten verbindlich zu etablieren.**

**Jede Einrichtung sollte über einen partizipativ erarbeiteten Rechkatalog verfügen und die notwendigen Rahmenbedingungen schaffen, damit Kinder und Jugendliche sich beteiligen und ihre Ideen, Wünsche und Vorstellungen in Bezug auf ihr Leben in der Einrichtung einbringen können.**

**Darüber hinaus sollte aus Sicht des Deutschen Vereins jede Einrichtung ein strukturiertes, transparentes und schriftlich fixiertes Beschwerdemanagement entwickeln und anwenden.**

### **Vorbemerkung**

Die Rechte von Kindern und Jugendlichen haben in den letzten Jahren an öffentlicher Aufmerksamkeit und Anerkennung gewonnen. Eine wichtige Grundlage dieser Rechte ist

---

<sup>1</sup> Verantwortliche Referentin im Deutschen Verein: Dr. Petra Mund. Die Empfehlungen wurden von der Arbeitsgruppe „Sicherung der Rechte junger Menschen in Einrichtungen“ erarbeitet und nach Beratungen in den Fachausschüssen „Rehabilitation und Teilhabe“ sowie „Jugend und Familie“ am 8. Mai 2012 vom Präsidium des Deutschen Vereins verabschiedet.

<sup>2</sup> Mit Ausnahme der Kindertageseinrichtungen, hier bedarf es aufgrund des Alters der Kinder und des Settings gesonderter Betrachtungen.

das am 20. November 1989 von der Vollversammlung der Vereinten Nationen einstimmig verabschiedete Übereinkommen über die Rechte des Kindes (UN-Kinderrechtskonvention – UN-KRK). Die UN-KRK legt wesentliche Standards zum Schutz von Kindern und Jugendlichen fest und normiert eigenständige Förder- und Partizipationsrechte der Kinder und Jugendlichen. Die Konvention ist ein völkerrechtlich verbindliches Abkommen. Eine herausgehobene Stellung nimmt Art. 3 Abs. 1 UN-KRK ein, danach ist bei allen Maßnahmen, die Kinder und Jugendliche betreffen, das Kindeswohl vorrangig zu berücksichtigen.

In Deutschland hat gemäß § 1 SGB VIII jeder junge Mensch ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit sowie auf Schutz vor Gefahren für sein Wohl. In der Praxis bietet das Kinder- und Jugendhilferecht durch Rechtsansprüche auf Beteiligung, Beratung, Hilfen und Unterstützung gute Voraussetzungen für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen.

In den letzten Jahren wurde verstärkt öffentlich thematisiert, dass die Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen nicht immer gesichert sind und Kinder und Jugendliche dort Gewalt, direkten wie indirekten Übergriffen und subtilen Machtmissbräuchen ausgesetzt sein können. Sowohl hinsichtlich der grundsätzlichen Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen, insbesondere durch die Umsetzung von Beteiligungs- und Informationsrechten, als auch der konkreten Verfahren und Standards zum Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen wurden weitere Entwicklungserfordernisse formuliert.<sup>3</sup> Es ist notwendig, sowohl Instrumente zu entwickeln, die in akuten Gewaltsituationen den Betroffenen Schutz und Handlungssicherheit vermitteln und die die Aufarbeitung des Geschehenen ermöglichen als auch die Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen generell zu stärken. Darüber hinaus ist es erforderlich, auch externe Ombudsstellen aufzubauen, die nicht allein das Geschehen in den Einrichtungen fokussieren. Damit bewegt sich die Thematik der vorliegenden Empfehlungen in einem umfassenden Diskurs um die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen und den Schutz vor Gefahren für ihr Wohl, der darüber hinaus durch die gesetzlichen Neuerungen des zum 1. Januar 2012 in Kraft getretenen Bundeskinderschutzgesetzes (BKisSchG) beeinflusst wird.

---

<sup>3</sup> Vgl. Abschlussbericht Runder Tisch Heimerziehung in den 50er- und 60er-Jahren 2010; Abschlussbericht Runder Tisch Sexueller Kindesmissbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich 2011; Anlage 3 Leitlinien zur Prävention und Intervention sowie zur langfristigen Aufarbeitung und Initiierung von Veränderungen nach sexualisierter Gewalt durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Institutionen

Vor diesem Hintergrund war die inhaltliche Begrenzung der vorliegenden Empfehlungen auf Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten unumgänglich. Beteiligung von Kindern und Jugendlichen und die Möglichkeit zur Beschwerde sind sowohl für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen als auch für ihren Schutz Voraussetzung *und* wichtige Instrumente zugleich. Sie stehen daher im Fokus dieser Empfehlungen. Maßnahmen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen sollten auch unter Berücksichtigung der Gender-Aspekte erfolgen. Ziel sollte es sein, die notwendigen Strukturen möglichst inklusiv zu gestalten und dafür Sorge zu tragen, dass die Belange aller Mädchen und jungen Frauen, Jungen und jungen Männer berücksichtigt werden.

## **1. Zielsetzung und Adressat/innen**

Die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen durch Beteiligung und Möglichkeiten der Beschwerde muss für alle, die für Kinder und Jugendliche Verantwortung tragen, zentrales Anliegen und Aufgabe sein. Mit den vorliegenden Empfehlungen möchte der Deutsche Verein die in § 1 SGB VIII angesprochenen grundsätzlichen Rechte der Kinder und Jugendlichen stärken. Die Entwicklung einer beteiligungsorientierten und beschwerdeoffenen Einrichtungskultur eröffnet einen aktiven Zugang zu ihren Rechten. Der Deutsche Verein möchte einen Beitrag dazu leisten, dass die Kinder und Jugendlichen sich unbeschwert am Leben und Geschehen in Einrichtungen beteiligen und bei Bedarf beschweren können. Kinder und Jugendliche sollen sich zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten entwickeln können und befähigt werden, für die Einhaltung dieser Rechte einzutreten und bei Verletzungen dieser Rechte dagegen vorgehen zu können. Damit wird gleichzeitig ein Beitrag für die Prävention von Fehlverhalten und Übergriffen geleistet.

Die Empfehlungen fokussieren sich auf alle Einrichtungen, die gemäß § 45 SGB VIII einer Betriebserlaubnis bedürfen, und umfassen somit nicht nur Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, sondern beispielsweise auch Einrichtungen der Eingliederungshilfe und Internate, soweit diese nicht der Schulaufsicht unterliegen. Ausgenommen sind jedoch Kindertagesstätten. Hier sind aufgrund des Alters der Kinder und des Settings gesonderte Betrachtungen notwendig, die in den vorliegenden Empfehlungen nicht geleistet werden können.

Die Empfehlungen wenden sich insbesondere an die Fach- und Leitungskräfte dieser Einrichtungen, der Aufsichtsbehörden sowie der zuständigen Leistungsträger.

## 2. Ausgangslage

Die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen ist mit erheblichen strukturellen Anforderungen verbunden. Dort besteht eine besondere Nähe-, Beziehungs- und Abhängigkeitskonstellation zwischen den Fachkräften und den zu erziehenden und betreuenden Kindern und Jugendlichen. Der Einblick von außen, insbesondere von den Personensorgeberechtigten (Eltern/Vormund/Pfleger), ist grundsätzlich nur eingeschränkt möglich. Es besteht ein strukturelles Machtgefälle der Kinder und Jugendlichen sowie ihren Personensorgeberechtigten zu den sie betreuenden Fachkräften. Dies kann bedeuten, dass ein offener und transparenter Umgang mit selbst erlebten oder beobachteten Missständen erschwert ist. Zudem kann es vor dem Hintergrund der biografischen Erfahrungen und oftmals hohen emotionalen Belastungen der Kinder und Jugendlichen zu Übergriffen der Kinder und Jugendlichen sowohl gegenüber den sie betreuenden Fachkräften als auch zwischen den betreuten Kindern und Jugendlichen untereinander kommen. Auch können Machtmissbrauch, Fehlverhalten und Übergriffe der Fachkräfte gegenüber den Kindern und Jugendlichen nicht immer ausgeschlossen werden. Ein unreflektierter Umgang mit diesen institutionell gegebenen Strukturen, mögliche mangelnde fachliche Kompetenz und/oder Überforderung der Fachkräfte kann dies noch begünstigen.

## 3. Begriffe

Die vorliegenden Empfehlungen verwenden verschiedene Begrifflichkeiten, die im Folgenden hinsichtlich des ihnen zugrundeliegenden Verständnisses definiert werden.

**Beteiligung**, als ein Grundprinzip der Kinderrechte (Berücksichtigung des Kinderwillens Art. 12 UN-KRK), ist die Einbeziehung von Kindern und Jugendlichen in die Entscheidungen und Prozesse, die Auswirkungen auf ihr Leben und ihre Lebensumstände haben.<sup>4</sup> Beteiligung setzt in der Regel Information voraus, die wiederum für Kinder und Jugendliche alters-, entwicklungs- und zielgruppengerecht zu gestalten ist.

---

<sup>4</sup> Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter: Beteiligung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Betriebserlaubniserteilung für Einrichtungen der Erziehungshilfe. Eine Arbeitshilfe für die Aufsicht nach §§ 45 ff. SGB VIII. Eine Orientierung für Träger der Jugendhilfe, 2009.

Eine **Beschwerde** ist die persönliche (mündliche oder schriftliche) kritische Äußerung eines betroffenen Kindes, Jugendlichen oder seiner Personensorgeberechtigten, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Kinder und Jugendlichen, das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers betreffen. Beschwerden können beispielsweise gegenüber den Fachkräften der Einrichtungen, der Leistungsträger wie der überörtlichen Träger der Jugendhilfe, aber auch gegenüber außerhalb des Hilfesystems stehenden Personen geäußert werden.

**Ombudsschaft** dient dem Ziel, strukturelle Machthierarchien und -asymmetrien auszugleichen und eine gerechte Einigung bei Streitfragen zu erreichen.

Der systematische Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die in den Einrichtungen im Zusammenhang mit Beschwerden ergriffen werden, wird als **Beschwerdemanagement** bezeichnet.<sup>5</sup>

Gegenwärtig werden – wenngleich auch noch in sehr geringem Maße – zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Praxis der Kinder- und Jugendhilfe **Ombuds- und Beschwerdestellen** etabliert. Die inhaltlichen Arbeitsschwerpunkte dieser Beschwerdestellen reichen von der Sicherstellung und Stärkung der Anspruchsrechte der Kinder und Jugendlichen und ihrer Personensorgeberechtigten einerseits, bis hin zu einem unabhängigen Beschwerdemanagement bei Verletzungen von Rechten der Kinder und Jugendlichen und ihrer Personensorgeberechtigten in Einrichtungen andererseits. Beide Modelle eröffnen den Betroffenen in Beschwerdesituationen einen Zugang zu einer unabhängigen Beratung und nötigenfalls auch Begleitung.

#### 4. Empfehlungen

Die folgenden Empfehlungen beziehen sich zunächst auf die Grundsätze, die bei der weiteren Entwicklung und Qualifizierung von Beteiligungsmöglichkeiten sowie bei der Entwicklung und Implementierung von Beschwerdemöglichkeiten zu beachten sind. Bei kleinen oder Kleinsteinrichtungen ist der Aufbau von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten eine besondere Herausforderung. Sofern diese nicht angemessen intern oder einrichtungsübergreifend eingerichtet werden können, bieten sich externe Formen an.

---

<sup>5</sup> Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/2659/beschwerdemanagement-v10.html>

Im Anschluss daran wird auf die notwendige Verzahnung dieser Elemente mit weiteren zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen sowie zur Sicherung der Qualität des Hilfeprozesses bestehenden Instrumenten eingegangen.

Dem durch diese Weiterentwicklung von Beteiligungsmöglichkeiten und der Etablierung von Beschwerdemöglichkeiten bei den Einrichtungen und den zuständigen Stellen entstehenden Aufgabenzuwachs ist durch eine angemessene Personalausstattung Rechnung zu tragen.

#### **4.1 Weiterentwicklung und Qualifizierung von Beteiligungsmöglichkeiten**

Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf Beteiligung. Dieses Recht leitet das pädagogische Handeln und ist gesetzlich verbrieft. In der Kinder- und Jugendhilfe erfolgt dies u.a. durch die in § 8 SGB VIII festgeschriebene Pflicht der Beteiligung der jungen Menschen an allen sie betreffenden Entscheidungen und Prozessen der öffentlichen Jugendhilfe.<sup>6</sup> Beteiligung ermöglicht Entwicklungs- und Lernprozesse und stärkt Kinder und Jugendliche durch das Erleben von Selbstwirksamkeit. Beteiligung ist zudem eine wesentliche Qualität der Hilfe und gleichzeitig Voraussetzung für eine gelingende Heimerziehung.<sup>7</sup> Für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen ist die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen eine Grundlage und ein Instrument gleichermaßen. Beteiligung findet sowohl in der Art, Weise und Qualität des alltäglichen Umgangs miteinander als auch in institutionalisierter Form (z.B. Vertrauenserrzieher/in, Gruppengespräche, Heimrat und Projektarbeit) statt. Beiden Formen ist gemein, dass sie jeweils drei unterschiedliche Ebenen berücksichtigen müssen: die Ebene der persönlichen Angelegenheiten, die Ebene der Gruppenangelegenheiten und die Ebene der Angelegenheiten der Einrichtung.

Der Deutsche Verein begrüßt den in den vergangenen Jahren in den Einrichtungen für Kinder und Jugendliche stattgefundenen Ausbau und die Weiterentwicklung der Beteiligungsmöglichkeiten und -formen. Erfolgreiche Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist eine große Herausforderung und bedarf einer permanenten Reflexion der eigenen Haltung und Rolle gegenüber den Kindern und Jugendlichen sowie ihrer

---

<sup>6</sup> Vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter (BAGLJÄ): Beteiligung von Kindern und Jugendlichen im Rahmen der Betriebserlaubniserteilung für Einrichtungen der Erziehungshilfe. Eine Arbeitshilfe für die Aufsicht nach §§ 45 ff. SGB VIII, München 2009, S. 2; BMFSFJ: Qualitätsstandards für Beteiligung von Kindern und Jugendlichen. Allgemeine Qualitätsstandards und Empfehlungen für die Praxisfelder Kindertageseinrichtungen, Schule, Kommune, Kinder- und Jugendarbeit und erzieherische Hilfe, Berlin 2010, S. 47.

<sup>7</sup> Vgl. <http://www.diebeteiligung.de>.

Beteiligungsmöglichkeiten, des eigenen fachlichen Handelns und des organisatorischen Geschehens. Beteiligung zielt darauf ab, das strukturelle Machtgefälle durch Aufklärung und Beratung der Kinder sowie Jugendlichen und ihrer Personensorgeberechtigten über die bestehenden Rechte zu reduzieren. Beteiligung kann somit auch ein wirksamer Schutz vor Machtmissbrauch, Fehlverhalten und Übergriffen sein. Für eine erfolgreiche Aufklärung und Beratung über die bestehenden Rechte sind angemessene Informationsstrategien und alters- und entwicklungsgerechte Kommunikationsformen mit den Kindern und Jugendlichen erforderlich.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, als Grundlage für die Aufklärungsarbeit über die Rechte einen Rechkatalog in einem gemeinsamen Prozess mit den Kindern und Jugendlichen und den Fach- und Leitungskräften der Einrichtung zu erarbeiten und in ansprechender, alters- und entwicklungsgerechter Form öffentlich zu machen.**

Durch die damit verbundene Auseinandersetzung werden Entwicklungen angestoßen, die die Einrichtung verändern werden und die für die Entstehung einer beteiligungsorientierten Einrichtungskultur Voraussetzung sind. Auch hier bedarf es je nach Alter und Entwicklungsstand geeigneter Strategien, die die aktive Beteiligung aller Kinder und Jugendlichen an diesem Prozess ermöglichen.

Beteiligung bedeutet weiter, den Kindern und Jugendlichen die Möglichkeiten zu eröffnen, sich aktiv in die Gestaltung ihres Alltags in der Einrichtung und darüber hinaus einbringen zu können.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen und den Fach- und Leitungskräften der Einrichtungen personelle, zeitliche und räumliche Bedingungen zu schaffen, in denen die Kinder und Jugendlichen ihre Ideen, Wünsche und Vorstellungen einbringen können. Diese müssen geeignet sein, alle Kinder und Jugendlichen unabhängig von ihrem Alter und Entwicklungsstand zu tatsächlicher Mitsprache, Eigeninitiative und Selbstorganisation zu führen.**

Ein solches Verständnis, das das Herstellen von Beteiligungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche als eine ständige pädagogische und organisatorische Aufgabe ansieht, setzt eine wertschätzende Einrichtungs- bzw. Organisationskultur voraus, die sich in den Konzepten der Einrichtung widerspiegeln muss. Die Bedürfnisse und Wünsche der Kinder und Jugendlichen sind Ausgangspunkt des fachlichen Handelns. Für die Kinder und

Jugendlichen wie für die Mitarbeiter/innen der Einrichtungen müssen gleichermaßen transparente Mitsprache- und Beteiligungsmöglichkeiten und –rechte bestehen. Beteiligung lässt sich jedoch nicht einfach initiieren, sondern wird maßgeblich durch die Haltungen und Grundeinstellungen der Fach- und Leitungskräfte gegenüber der Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und ihren Familien entwickelt und qualitativ davon beeinflusst. Erfolgreiche Maßnahmen zum Aufbau eines beteiligungsorientierten Einrichtungsklimas müssen in die Prozesse und Strukturen der gesamten Organisation einbezogen werden.

Dies ist eine Management- und Führungsaufgabe, die von Anfang an einer klaren Willenserklärung und aktiven Übernahme der Prozessverantwortlichkeit der Leitungskräfte bedarf.

Da Beteiligung auch einen verantwortungsvollen und reflexiven Umgang mit der in den Erziehungsprozessen existenten Machtasymmetrie erfordert, haben Leitungskräfte hier eine Vorbildfunktion. Beteiligung der Kinder und Jugendlichen und ihrer Personensorgeberechtigten fängt jedoch nicht erst in den Einrichtungen an. Vielmehr beginnt die Herstellung von realen Beteiligungsoptionen bereits mit dem ersten Kontakt der Kinder und Jugendlichen und/oder ihren Personensorgeberechtigten zu den Fachkräften der verschiedenen Leistungssysteme und erstreckt sich über den gesamten Hilfeprozess.

## **4.2 Etablierung von Beschwerdemöglichkeiten**

Ergänzend müssen den Kindern und Jugendlichen sowie ihren Personensorgeberechtigten, neben den Fachkräften der zuständigen Leistungsträger und der überörtlichen Träger der Jugendhilfe, in den Einrichtungen Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung stehen. Nicht zuletzt durch die Arbeitsergebnisse der Runden Tische ist in den vergangenen Jahren bei der Etablierung von Beschwerdemöglichkeiten in den Einrichtungen für Kinder und Jugendliche ein deutlicher Entwicklungs- und Qualifizierungsschub erkennbar. Dennoch sind Beschwerdemöglichkeiten nicht in allen Einrichtungen vorhanden.<sup>8</sup> Die Einführung von Ombudsstellen und/oder Beschwerdeverfahren und der konstruktive Umgang mit Beschwerden sind unverzichtbare Instrumente zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in den Einrichtungen und müssen daher etabliert und weiterentwickelt werden.

---

<sup>8</sup> Vgl. Abschlussbericht des Runden Tisches „Heimerziehung in den 50er und 60er-Jahren“, Berlin 2010, S. 39 f.



**Der Deutsche Verein spricht sich dafür aus, dass jede Einrichtung ein strukturiertes, transparentes und schriftlich fixiertes Beschwerdemanagement entwickelt und anwendet. Die darin benannten Ansprechpartner/innen sollen eine umfassende Zuständigkeit für alle Arten der Beschwerden in den Einrichtungen haben. Bei Bedarf sollte auf die Unterstützung spezialisierter Beratungsstellen zurückgegriffen werden. Die eingegangenen Beschwerden sollen dokumentiert und evaluiert werden, damit auf ihrer Grundlage weitere interne Qualitätsentwicklungsprozesse angestoßen werden können.**

Der Deutsche Verein ist sich bewusst, dass die Auseinandersetzung mit Beschwerden für die Institutionen und die betroffenen Personen nicht einfach ist. Beschwerden sind als Chancen zu verstehen, von Kindern, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten Rückmeldungen über ihre Sicht auf das fachliche Handeln und das organisatorische Geschehen zu bekommen. Auch wenn die eventuell mit einer Beschwerde einhergehenden Kränkungsanteile als negativ empfunden werden und als persönliche Angriffe gemeint sein können, sollten die Fachkräfte hierzu professionelle Distanz wahren und die Möglichkeiten gesonderter fachlicher Bearbeitung (z.B. in Teamgesprächen und Supervisionen) nutzen.

#### *Konkrete Bedingungen einrichtungsbezogener Beschwerdemöglichkeiten*

Einrichtungsbezogene Beschwerdestellen können sowohl einrichtungsintern als auch -extern angesiedelt sein, beides können angemessene Formen einer beteiligungsorientierten Einrichtungskultur sein. Welches Modell erfolgsversprechender ist, muss jeweils im Einzelfall entschieden werden, daher spricht sich der Deutsche Verein weder für das eine noch für das andere Modell vorrangig aus.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, dass Einrichtungen ein auf ihre konkreten Bedingungen und Erfordernisse bezogenes Beschwerdemanagement entwerfen. Zur Förderung des Vertrauens der Kinder und Jugendlichen in die Wirksamkeit dieses Instruments sollte dieses im Betrieb der Einrichtung in einem gemeinsamen Prozess mit den Kindern und Jugendlichen erarbeitet, erprobt, überprüft und qualifiziert weiterentwickelt werden. Diese Empfehlungen beziehen sich auch auf bestehende Einrichtungen, die bereits über eine Betriebserlaubnis verfügen.**

Der Deutsche Verein betont, dass auch nach Abschluss dieses Initiierungsprozesses die entwickelten Beschwerdestrukturen nicht statisch sein sollen, sondern der fortwährenden

Reflexion und ggf. Anpassung bedürfen.

### *Rolle und Aufgaben der Ansprechpersonen für Beschwerden*

Die Wahrnehmung einer solchen Aufgabe setzt Rollenklarheit voraus. Sofern die Fach- und/oder Leitungskräfte der Einrichtung die Ansprechpartner/innen für benannte Missstände sind, ist zu klären, wie die für die Interessensvertretung notwendige Unabhängigkeit sichergestellt werden kann. Bei der Entwicklung eines einrichtungsexternen Beschwerdesystems ist es wiederum substanziell, immer wieder den Bezug zum Geschehen in der Einrichtung und den in ihr lebenden Kindern und Jugendlichen und arbeitenden Fachkräften herzustellen.

**Um die Reflexion von möglichen Rollenkonflikten zu unterstützen, empfiehlt der Deutsche Verein, den für die Beschwerden als erste Ansprechpartner/innen benannten Personen eine regelmäßige Supervision zu ermöglichen, die sich ausschließlich auf diesen sensiblen Tätigkeitsbereich bezieht.**

### *Zugänge ermöglichen*

Für den Erfolg eines Beschwerdesystems ist der alters- und entwicklungsgerechte Zugang der Kinder und Jugendlichen von zentraler Bedeutung. Die Kinder und Jugendlichen müssen nicht nur über die Möglichkeit der Beschwerde informiert sein, sondern auch in die Lage versetzt werden, diese aktiv nutzen zu können. Es ist wichtig, den Kindern und Jugendlichen zu vermitteln, dass ihre Anliegen ernst genommen werden, dass ihre Beschwerden Gewicht haben und sie bei der Klärung aktiv unterstützt werden.

**Neben einem niedrighwelligen und an den Bedürfnissen, Fähigkeiten und der Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen orientierten Zugang zur vorgesehenen Beschwerdemöglichkeit empfiehlt der Deutsche Verein, das Angebot in allen Einrichtungsteilen und Gruppen bekannt zu machen und offensiv für die Inanspruchnahme zu werben. In den Fällen, in denen Kinder und Jugendliche sich nicht selbst Gehör verschaffen können, soll diese Möglichkeit über geeignete Vertrauenspersonen eingeräumt und sichergestellt werden.**

Bereits im Rahmen des ersten Kontakts der Kinder und Jugendlichen und ihrer Personensorgeberechtigten mit der Einrichtung sollte auf dieses Angebot persönlich und

mit einer altersgerechten Handreichung hingewiesen und diese erläutert werden.

Es ist wichtig, dass die benannten Ansprechpersonen für Beschwerden für die Kinder und Jugendlichen als Ansprechpartner/innen präsent sind. Insbesondere bei einer externen Ansprechperson empfiehlt es sich, den notwendigen persönlichen Kontakt aktiv zu pflegen. Dies kann beispielsweise durch die Einbeziehung in Feste und Aktivitäten der Einrichtungen, aber auch durch eine zwangslose Teilhabe am Alltag der Kinder und Jugendlichen geschehen. Bei Kindern und Jugendlichen, die sich sprachlich nicht äußern können, wird diese Teilhabe am Alltag bzw. eine strukturierte Beobachtung von Alltagssituationen unumgänglich sein. Gleichzeitig ist es wichtig, die Personensorgeberechtigten zu sensibilisieren, die Rechte, den Schutz und die Sicherheit ihrer Kinder offensiv einzufordern und deutlich zu machen, auch für ihre Beschwerden als Ansprechperson zur Verfügung zu stehen.

### *Datenschutz*

Der Umgang mit den im Rahmen einer Beschwerde anvertrauten Informationen und Daten der Kinder und Jugendlichen, ihrer Personensorgeberechtigten und weiterer Bezugspersonen ist ein sensibler Bereich. Vertrauensschutz ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Kinder oder Jugendliche den Mut fassen, sich zu beschweren und ggf. sensible Informationen preiszugeben. Kindern und Jugendlichen steht das Recht auf Schutz ihrer persönlichen Daten zu.

Allerdings kann die Weitergabe von Informationen eine Voraussetzung sein, um Mängel abzustellen und das Geschehen in der Einrichtung verändern zu können. In der Regel soll die Weitergabe von Informationen mit Zustimmung des Kindes bzw. Jugendlichen erfolgen. Ziel ist, die Zustimmung des Kindes/Jugendlichen zur Informationsweitergabe zu bekommen. Das Kind/der Jugendliche ist über den Umfang, die Adressat/innen und den Zweck der Weitergabe der Daten stets zu informieren.

Bei gewichtigen Anhaltspunkten für die Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen kann es notwendig werden, Informationen zum Schutz des betroffenen Kindes/Jugendlichen auch gegen seinen Willen an Dritte weiterzugeben (Leitungskräfte, Jugendamt, überörtlicher Träger, Familiengericht, Strafbehörden).

**Der Deutsche Verein empfiehlt, dass die benannten Ansprechpersonen im**

**unmittelbaren Kontakt mit den Kindern und Jugendlichen ihre Aufgabe, Rolle, Befugnisse und Pflichten in Bezug auch auf die möglicherweise bestehende Pflicht zur Weitergabe von Informationen im Rahmen des Kinderschutzauftrages deutlich machen.**

### **4.3. Qualifizierung durch Fort- und Weiterbildung**

Die beschriebenen erweiterten Anforderungen hinsichtlich Beteiligung und Beschwerde sind für die Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe sowie der Behindertenhilfe eine neue, qualitativ hohe und weitreichende Herausforderung. Dazu brauchen sie Qualifizierung und Unterstützung.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, zur Förderung einer beschwerdefreundlichen Einrichtungskultur sowohl den Fach- und Leitungskräften der Einrichtungen im Allgemeinen als auch den benannten Ansprechpersonen im Besonderen regelmäßige Fort- und Weiterbildungen zu ermöglichen.**

Auch in der Ausbildung sollten die Aspekte Beteiligung und Beschwerdemanagement künftig verankert werden.

### **4.4 Hilfeplanung**

In der Kinder- und Jugendhilfe ist die Hilfeplanung gemäß § 36 SGB VIII für die Einzelfallsteuerung die zentrale Verfahrensvorschrift, durch die den Kindern, Jugendlichen und ihren Personensorgeberechtigten ein Anspruch auf Beteiligung bei der Entscheidungsfindung über den erzieherischen Bedarf, die geeignete und notwendige Hilfe zur Erziehung sowie über die Ausgestaltung des Hilfeprozesses eröffnet wird. Für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen, die Ansprüche auf Leistungen der Eingliederungshilfe nach §§ 53 ff. SGB XII haben, findet die Bedarfsermittlung und Hilfeplanung in der Regel im Rahmen des sog. Gesamtplanverfahrens nach § 58 SGB XII statt, bei dem der Träger der Sozialhilfe mit den Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen und den sonst im Einzelfall Beteiligten, zusammenwirkt.<sup>9</sup> Beteiligung ist eine elementare sozialpädagogische

---

<sup>9</sup> Vgl. Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Bedarfsermittlung und Hilfeplanung in der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen, NDV 2009, 253 ff.; Diskussionspapier des Deutschen Vereins zur Gestaltung der Schnittstelle bei Hilfen nach dem SGB VIII und dem SGB XII für junge Menschen mit Behinderung, NDV 2010, 467 ff.

Anforderung, die durch eine sensible Gestaltung der Kommunikationsbedingungen hergestellt werden muss.<sup>10</sup>

**Der Deutsche Verein empfiehlt, das Verfahren so zu gestalten, dass die Rechte und Beschwerdemöglichkeiten der Kinder und Jugendlichen wie ihrer Personensorgeberechtigten als eine Form gelebter Beteiligung in den Hilfe- und Kommunikationsprozessen sichtbar werden.**

**Die Fachkräfte der Leistungsträger sollten bereits zu Beginn des Hilfeplanverfahrens bzw. Gesamtplanverfahrens die Kinder und Jugendlichen und ihre Personensorgeberechtigten auf ihre sowohl in Bezug auf das Verfahren als auch auf die Unterbringung in den Einrichtungen selbst bestehenden Rechte hinweisen, diese wie auch die Möglichkeiten der Beteiligung und Beschwerde erläutern und sich selbst als Ansprechperson für Beschwerden bei erlebten oder beobachteten Missständen in den Einrichtungen anbieten.**

Damit die Fachkräfte der Leistungsträger von den Kindern und Jugendlichen wie ihren Personensorgeberechtigten als Ansprechpersonen für Beschwerden wahrgenommen werden, sollte es bei den Fortschreibungsgesprächen des Hilfeplans zeitliche Einheiten (10–15 Minuten) geben, in denen die Fachkräfte der Leistungsträger ausschließlich mit dem Kind/Jugendlichen/den Personensorgeberechtigten sprechen und in denen Fachkräfte der Einrichtungen nicht zugegen sind.

#### **4.5 Weitere Maßnahmen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen**

Zur Sicherung des Wohls der in den Einrichtungen untergebrachten Kinder oder Jugendlichen ist der Betrieb von Einrichtungen gemäß §§ 45 ff. SGB VIII unter den Vorbehalt der Erlaubnis gestellt. Mit der im Rahmen des Bundeskinderschutzgesetzes erfolgten Neufassung des § 45 SGB VIII sind die Voraussetzungen für die Erteilung dieser Betriebserlaubnis konkretisiert und weiterentwickelt worden. Die Erlaubniserteilung ist nunmehr auch davon abhängig, dass zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung und Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden (vgl. § 45 Abs. 2 Nr. 3 SGB VIII). Der Deutsche Verein spricht sich aus fachlichen Gründen dafür aus, dass diese

---

<sup>10</sup> Vgl. Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Weiterentwicklung der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII, NDV 2006, 343 ff.

Regelung auch für bestehende Einrichtungen zur Anwendung kommt. Da diese Norm die Erfassung dieser Instrumente zu Beginn des Einrichtungsbetriebs regelt, können dadurch letztlich jedoch keine verlässlichen Aussagen über ihre tatsächliche Bewährung in der Praxis getroffen werden.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, nach einem angemessenen Zeitraum in einem Gespräch zwischen dem überörtlichen Träger der Jugendhilfe und der Einrichtung die Praxistauglichkeit der in der jeweiligen Konzeption genannten Instrumente für Beteiligung und Beschwerde zu überprüfen. Eine solche Überprüfung sollte im Zuge der fortlaufenden Aufsichts- und Beratungsprozesse auch bei bestehenden, von dieser Neuregelung noch nicht erfassten Einrichtungen stattfinden.**

**Darüber hinaus empfiehlt der Deutsche Verein, die Ansprechpersonen der überörtlichen Träger der Jugendhilfe den Kindern und Jugendlichen wie ihren Personensorgeberechtigten in geeigneter Weise als Beschwerdestelle bekannt zu machen.**

Mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes ist mit § 8b Abs. 2 SGB VIII für Träger von Einrichtungen, in denen sich Kinder oder Jugendliche ganztägig oder für einen Teil des Tages aufhalten oder Unterkunft erhalten sowie für die zuständigen Leistungsträger ein Rechtsanspruch gegenüber dem überörtlichen Träger der Jugendhilfe auf Beratung bei der Entwicklung und Anwendung fachlicher Handlungsleitlinien zur Sicherung des Kindeswohls, zum Schutz vor Gewalt, zu Verfahren der Beteiligung der jungen Menschen und zu Beschwerdeverfahren in persönlichen Angelegenheiten eingeführt worden. Der präventive Kinder- und Jugendschutz wie die Beratungsverpflichtung des überörtlichen Trägers der Jugendhilfe gemäß § 85 Abs. 2 Nr. 7 SGB VIII wurden dadurch konkretisiert.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, dass diese Angebote von den Trägern und Einrichtungen aktiv nachgefragt und genutzt werden sollten.**

#### **4.6 Qualitätsentwicklung**

In Leistungs- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen sind gemäß §§ 78a ff. SGB VIII sowie nach § 76 SGB XII (für Einrichtungen, in denen Kinder und Jugendliche mit körperlicher oder geistiger Behinderung betreut werden) der Leistungsumfang sowie die

Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität der Leistungsangebote zu definieren sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung festzulegen.

**Der Deutsche Verein empfiehlt, die Themen „Beteiligung“, „Rechte der Kinder/Jugendlichen und Personensorgeberechtigten“ und „Umgang mit Beschwerden“ zu einem festen Bestandteil der Erörterungen im Zusammenhang mit den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen zu machen.**

Qualitätsentwicklungsgespräche zwischen den zuständigen Leistungsträgern und Leistungserbringern sollten einbeziehen,

- welche Konzepte zur Förderung von Beteiligung in den Einrichtungen, bei der Hilfeplanung im Jugendamt sowie der Gesamtplanung im Sozialamt und zu Beschwerdemöglichkeiten existieren,
- welche Erfahrungen sowohl die Einrichtungen als auch die Jugendämter und Sozialämter bzw. Landessozialämter bei der Umsetzung dieser Konzepte gemacht haben,
- welche Schlussfolgerungen daraus für eine Weiterentwicklung der Beteiligungspraxis und für den Umgang mit Beschwerden gezogen werden sollten.

Mit einem solchen Einbezug des Themenkomplexes „Rechte/Beteiligung/Umgang mit Beschwerden“ in die Qualitätsentwicklung gemäß § 78b SGB VIII tragen Einrichtungen und Jugendämter zur Qualitätsentwicklung im Sinne des § 79a SGB VIII bei.

Zudem sollten in die Qualitätsentwicklungsprozesse sowie in die Qualitätsentwicklungsgespräche mit den zuständigen örtlichen und überörtlichen Leistungsträgern auch die internen Analysen der Beschwerdevorgänge in den Einrichtungen einbezogen werden. Aus der inhaltlichen Auswertung können Rückschlüsse auf die notwendige Weiterentwicklung der Einrichtung gezogen werden.