

Ombudschaft und Beschwerdemanagement

Was können wir von der Kinder-
und Jugendhilfe lernen?

Berlin, 7.5.2019

Warum dieses Thema? Anlässe und Gründe

2

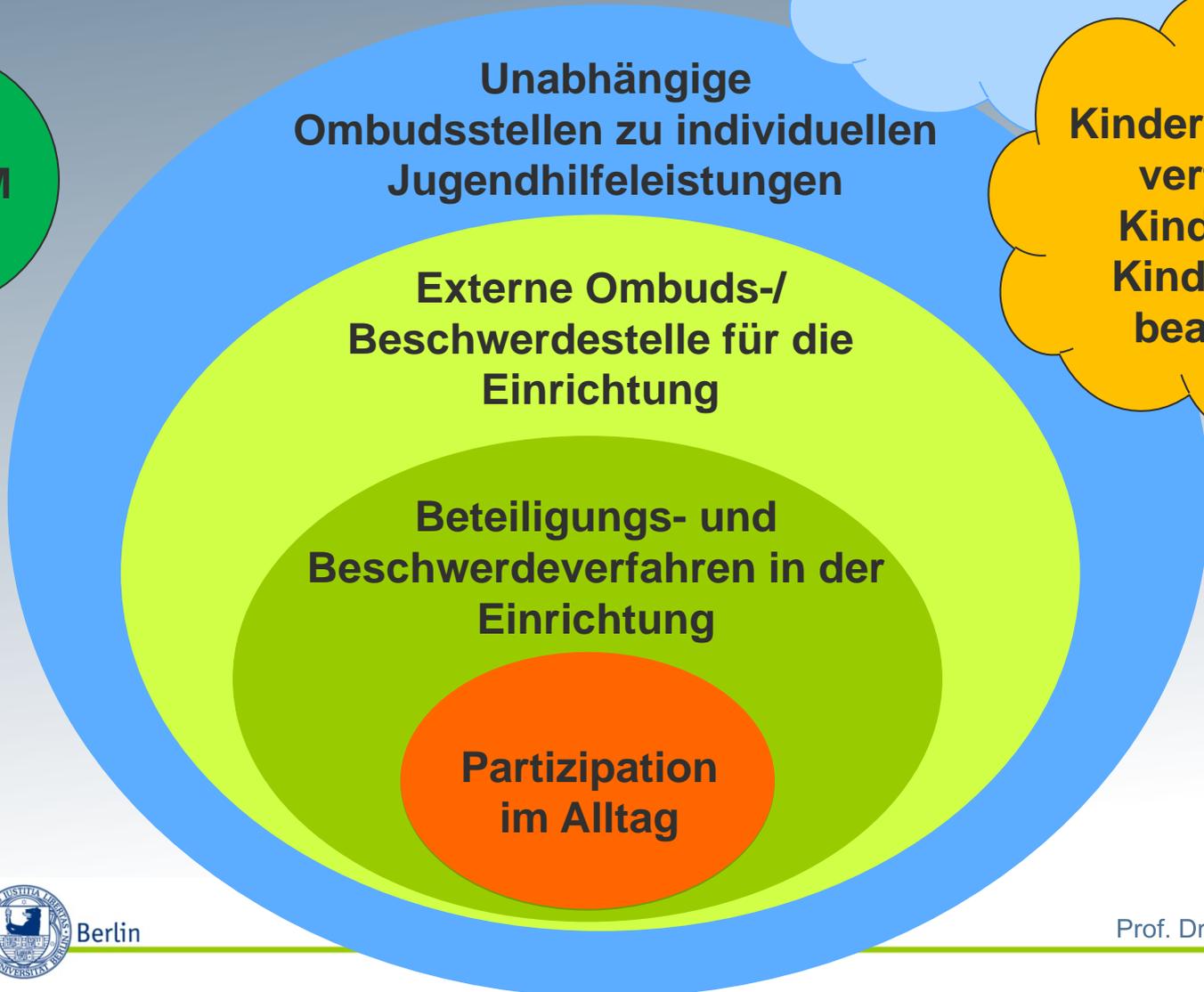
Seit 2006 Veröffentlichung von Gewalt und Grenzüberschreitungen durch PädagogInnen gegenüber Kindern und Jugendlichen

- Runde Tische 2009-2011
„Heimerziehung in den 50er/60er Jahren“ und „Sexueller Kindesmissbrauch“
- Anerkennung: Pädagogische Beziehungen
sind asymmetrische Machtverhältnisse und erfordern reflektierten Umgang mit Nähe und Distanz
- Pädagogische Institutionen tragen Verantwortung
für die Sicherung der Rechte junger Menschen und deren Familien auch in den eigenen Organisationen. Hierfür braucht es Anlaufstellen – einrichtungsintern und einrichtungsextern.
- Bundeskinderschutzgesetz 2012
Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis nach §45 SGB VIII
- Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (Entwurf 2017):
Rechtliche Verankerung von Ombudsstellen in einem neuen §9a SGB VIII



Im Dschungel der aktuellen Debatte

UBSKM



Ombudschaft
Kinderrechte

Kinderinteressen-
vertretung,
Kinderbüros,
Kinderrechte-
beauftragte



Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist eine Rückmeldung über eine Dienstleistung, ein Verhalten oder ähnliches, die eine negative Bewertung des Geschehenen oder des Gegenstands beinhaltet und auf Abhilfe ausgerichtet ist.

Beschwerden können – gerade in sozialen Kontexten, in der „Beziehungsarbeit“ – als bedrückend oder gar kränkend erlebt werden. Vor allem aber sind sie eine Chance: Beschwerden sind Rückmeldungen über die Perspektive von Adressat_innen auf fachliches oder institutionelles Handeln.

Wir brauchen diese Rückmeldungen, wenn wir ihre Rechte, Bedürfnisse und Anliegen ernstnehmen und zum Ausgangspunkt unseres Handelns machen wollen.

Was sind Beschwerdeverfahren?

Beschwerdeverfahren sind Regelungen hinsichtlich der Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden in einer Einrichtung. Hierzu gehören z.B. die Aspekte:

- Ansprechpersonen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
- Zugänge
- Dokumente (z.B. Beschwerdebogen)
- Regelungen zum Verfahren der Bearbeitung von Beschwerden
- Dokumentation und Evaluation, Einbindung in Qualitätsentwicklung
- Wege und Materialien zur Information von AdressatInnen über das Verfahren

Was ist Ombudschaft?

Ombudschaft ist eine „unparteiische“ 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 und eine gerechte Einigung zu erzielen.

BESCHWERDEVERFAHREN IN EINRICHTUNGEN DER JUGENDHILFE



„Also, ich möchte nicht so ein Instrument haben, nur damit ich ein Instrument habe, sondern ich möchte die Kinder befähigen.“ Einrichtungsleitung

Erfahrungen aus der Kinder- und Jugendhilfe:
Was ermöglicht es Kindern und Jugendlichen,
Beschwerdeverfahren tatsächlich zu nutzen?



BIBEK

Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe Forschungsprojekt 2011/12



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 haben, dass er dann was bewirken kann, dass er helfen kann. Er soll die Kinder ernst nehmen.“

(JugendlicheR)

- 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

Anforderungen an die Fachkräfte und Strukturen der Einrichtung

- Schlüsselrolle der PädagogInnen

„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)

- Beschwerdefreundliche Haltung von Fachkräften

„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.“

(VertrauenserzieherIn)

- 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)



Die Strukturen der Einrichtung setzen sich in den Beschwerdeverfahren fort.

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 (und Eltern) ist elementar
- Alle Akteursgruppen müssen an der Entwicklung beteiligt werden
- Leitung kommt im Prozess eine Schlüsselrolle zu
- Je stärker die strukturelle Machtasymmetrie ausgeprägt ist, desto ausgeprägter ist die Schlüsselrolle von Fachkräften, Vertrauenspersonen etc. für die Wahrnehmung der Rechte



Was gewinnen Einrichtungen und Fachkräfte durch Beschwerdeverfahren?

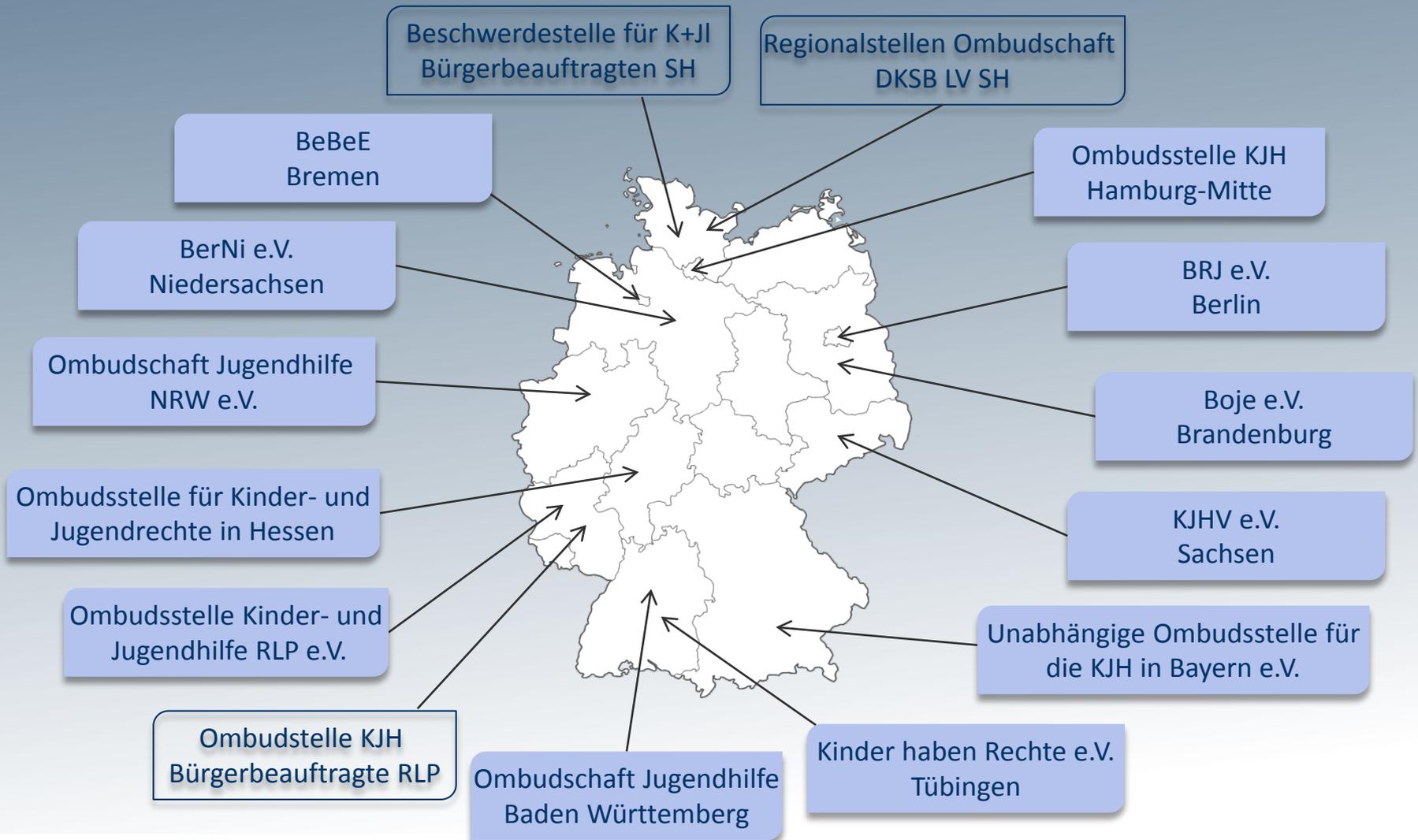
- Einrichtungen entwickeln ein offeneres Klima, konstruktivere Kommunikationskultur und mehr Austausch
- Vertrauen ins Verfahren führt zu höherer Kritikbereitschaft und offenerer Streitkultur
- Anliegen von Adressat_innen werden ernster genommen
- Offenheit für Wünsche und Perspektiven statt Angst vor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



EXTERNE (UNABHÄNGIGE) OMBUDSSTELLEN



Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe – Ombudstellen mit Einzelfallberatung



Wie arbeiten Ombudsstellen in der Jugendhilfe?

Unabhängige Anlaufstellen für junge Menschen und Familien in Konflikten mit Fachkräften der Jugendhilfe, die sie alleine nicht lösen können.

Beratungskonzept:

1. Stufe: Filter - Kann das Anliegen von uns beraten werden? Was wurde bereits unternommen?
2. Stufe: Information - Aufklärung und Beratung über Rechte und Verfahrenswege in den HzE
3. Stufe: Vermittlung (auf Wunsch der Ratsuchenden) - Unterstützung und Begleitung zu JA oder Träger zur Konfliktklärung
4. Stufe: Unterstützung in gerichtlichen Verfahren

Langfristige Erfahrungen von Ombudsstellen und¹⁷ aktuelle Herausforderungen

- Großes Bedürfnis bei Klient_innen nach unabhängiger Beratung und Information
- Fachlich hoch anspruchsvolle Arbeit, die einer engen Kooperation mit Regelinstitutionen bedarf
- Bisher im Sinne von ‚Modellprojekten‘, die regional sinnvolle Strukturen entwickeln
- Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards
- Offen: Strukturelle Absicherung unter gleichzeitiger Wahrung von Unabhängigkeit?
- Gefahren: Inflation und Aushöhlung des Begriffs



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Literaturhinweise

Sandermann, Philipp/Urban-Stahl, Ulrike (2017): Beschwerde, Ombudschaft und die Kinder- und Jugendhilfe. Begriffliche, konzeptuelle, organisationale und diskursive Differenzierungen, in Equit, Claudia, Flößer, Gabriele, Witzel, Marc. (Hg.): Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung. Grundlagen, Anforderungen und Perspektiven. Walhalla Verlag, Regensburg, S. 27-55.

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.

Urban-Stahl, Ulrike (2014): Unabhängige Ombudsstellen – Neuland in der Kinder- und Jugendhilfe, in: Zeitschrift für Sozialpädagogik ZfSp, 12. Jahrgang, Heft 1/2014, S. 11-31.

Urban-Stahl, Ulrike (2018): Advocacy (Anwaltschaft). In: Gunther Graßhoff, Anna Renker, Wolfgang Schröer (Hg.): Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Springer Fachmedien, Wiesbaden, S. 473-484.

Urban-Stahl, Ulrike/Jann, Nina (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Ernst Reinhardt Verlag, München/Basel.