

Beteiligung durch Beschwerde

Möglichkeiten und Grenzen der Umsetzung von Beteiligung durch die Implementierung formeller Beschwerdeverfahren

Der Begriff Partizipation ist fester Bestandteil des sozialpädagogischen Fachdiskurses und auch im pädagogischen Alltag hat sich Partizipation als Merkmal einer gelingenden Arbeitsbeziehung zwischen Fachkräften und Adressat_innen etabliert. Eine Gesamtschau auf die Fachdiskussionen um Beschwerdeverfahren zeigt, dass diese häufig im Hinblick auf ihre Funktion als Partizipationsinstrument diskutiert werden. Doch in welchem Verhältnis stehen Beschwerde und Partizipation zueinander und welche Bedingungen müssen erfüllt sein, damit Beschwerdeverfahren als Bestandteil einrichtungsinterner Partizipationsstrukturen genutzt werden können?

Diese Fragen sollen im vorliegenden Beitrag vor dem Hintergrund der Ergebnisse des Forschungsprojektes ‚BIBEK – Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe‘, das von 2011 bis 2012 an der Freien Universität Berlin durchgeführt wurde, diskutiert werden.

Einrichtunginterne Beschwerdeverfahren

Zum 1.1.2012 wurden Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe zum verbindlichen Standard und zur Voraussetzung der Erteilung einer Betriebserlaubnis gemacht (vgl. § 45 Abs. 2 Nr. 3 SGB VIII). Grund hierfür waren öffentliche Skandale um Grenzverletzungen und Gewalt gegen Kinder und Jugendliche in pädagogischen Einrichtungen, die drastisch vor Augen führten, dass Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe nicht per se als Schutzräume betrachtet werden können. Akteure der Kinder- und Jugend-

hilfe waren nun aufgefordert, Verfahren zu entwickeln, die die Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden innerhalb der Einrichtung festschreiben und verbindlich regeln. Unter Berücksichtigung des jeweiligen regionalen, personellen und strukturellen Hintergrunds der Einrichtungen galt es Zuständigkeiten und Ansprechpersonen zu definieren, Adressat_innen des Beschwerdeverfahrens zu bestimmen, Zugangswege zum Beschwerdeverfahren festzulegen, Informationsmaterialien sowie Formen der Dokumentation und Evaluation von Beschwerden zu entwickeln.

Das Forschungsprojekt

Mit der Verpflichtung zur Gewährleistung von Beschwerdeverfahren greift der Gesetzgeber ein Element auf, das bereits seit längerer Zeit in einigen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe Anwendung findet. Bislang fehlte jedoch systematisches Wissen zu diesem Bereich. Das Forschungsprojekt BIBEK stellt die bundesweit erste empirische Studie zum Thema Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe dar. Ziel der Untersuchung war es, förderliche und hinderliche Bedingungen und Strategien in der Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren zu identifizieren. Hierfür wurden im Rahmen des Projekts zehn Fallstudien zu Einrichtungen, die seit mindestens zwei Jahren über ein schriftlich fixiertes Verfahren verfügen, erstellt und analysiert. Um die Erfahrungen aller Akteure in den Einrichtungen mit Beschwerdeverfahren zu erfassen, wurden 47 Interviews mit Mitarbeiter_innen, Ansprechpersonen für Beschwerden und Leitungspersonen sowie 16 Gruppendiskussionen und 11 Einzelinterviews mit Kindern und Jugendlichen geführt. Da sich die Verpflichtung zur Ge-



Nina Jann *1984

Studium Erziehungswissenschaft mit dem Schwerpunkt Sozialpädagogik. 2011 bis 2012 wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsprojekt BIBEK. Sie promoviert im Arbeitsbereich Sozialpädagogik der Freien Universität Berlin
nina.jann@fu-berlin.de

Abstract Beschwerdeverfahren leisten nicht zwingend einen Beitrag zur Umsetzung von Partizipation in stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Eine partizipationsfördernde und beschwerdefreundliche Haltung auf Seiten der Mitarbeiter_innen stellt vielmehr eine zentrale Voraussetzung für eine gelingende Umsetzung von Beschwerdeverfahren dar.

Keywords Beschwerdeverfahren, Partizipation, pädagogische Grundhaltung

währleistung von Beschwerdeverfahren auf Einrichtungen bezieht, die einer Betriebserlaubnis bedürfen, wurden hauptsächlich Einrichtungen in die Studie einbezogen, die stationäre Hilfen zur Erziehung vorhalten. Dennoch wiesen alle Einrichtungen ein breites Hilfespektrum auf und boten in aller Regel auch teilstationäre und ambulante Hilfeformen an.

Begründungsmomente von Beschwerdeverfahren

Die Diskussion um Beschwerdeverfahren ist älter als der entsprechende Gesetzesentwurf. Bereits in den letzten 25 Jahren fanden die Auseinandersetzungen um einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren Eingang in den Fachdiskurs (vgl. Riemer 1988; Wolff 2004; Urban-Stahl 2010). Um die Existenz einrichtungsinterner Beschwerdeverfahren zu legitimieren und deren Notwendigkeit herauszustellen, wurde auf unterschiedliche Begründungsmomente verwiesen. Einige Autor_innen folgten einem Verständnis Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Diesem zufolge wurden die Adressat_innen Sozialer Dienste als Kund_innen interpretiert, denen das Recht zukommt, sich im Falle von Unzufriedenheit mit der erbrachten Leistung zu beschweren (vgl. Hemker 2003: 212). Eine weitere Gruppe von Befürworter_innen versteht Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe als lernende Organisationen (vgl. Krause 2003: 208). Beschwerden der Adressat_innen wohnt in diesem Verständnis die Möglichkeit inne, Defizite der Einrichtung offen zu legen, zu bearbeiten, Veränderungsprozesse zu initiieren und somit zu einer qualitativen Weiterentwicklung der Einrichtung beizutragen (vgl. Breuer/Hüner 2006: 23; Eckart 2003: 13). Befürworter_innen verweisen weiterhin auf den Beitrag den das Beschwerdeverfahren zur Stärkung der Position der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung leisten kann (vgl. Hemker 2003: 215). Formelle Beschwerdeverfahren tragen in dieser Deutung dazu bei, die Rechte von Kindern und Jugendlichen zu wahren und Partizipation im Alltag umzusetzen (vgl. Erz 2008: 212; Hiller 2003: 196f.).

Möglichkeiten

Das Herausstellen des Zusammenhangs von Partizipation und Beschwerde erweist sich somit als eine zentrale Linie im Fachdiskurs. In der Implementierung von Beschwerdeverfahren werden Möglichkeiten der Umsetzung von Partizipation in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe vermutet. Beschwerdeverfahren werden in dieser Logik einerseits als eine Form von Partizipation bzw. als Bestandteil der in der Einrichtung vorhandenen Partizipationsstrukturen betrachtet. Kinder und Jugendliche erhalten durch die Existenz des Beschwerdeverfahrens die Möglichkeit, sich zu äußern und sich durch die Nutzung des Beschwerdeverfahrens an den sie persönlich oder die Einrichtung betreffenden Entscheidungen zu beteiligen. Andererseits kann ein Beschwerdeverfahren aber ebenso als Möglichkeit betrach-

tet werden, die Umsetzung von Partizipation in der Einrichtung zu sichern. Das Beschwerdeverfahren kann von Kindern und Jugendlichen genutzt werden, um sich über die mangelhafte Umsetzung von Partizipation zur Wehr zu setzen und Beteiligung einzufordern.

Grenzen

Die Ergebnisse des Forschungsprojekts BIBEK zeigen jedoch, dass die Umsetzung von Partizipation durch Beschwerdeverfahren an Grenzen stoßen kann. Deutlich werden diese insbesondere bei genauerer Betrachtung der Reaktionen von Mitarbeiter_innen auf die Implementierung einrichtungsinterner Beschwerdeverfahren. Viele der im Rahmen des Forschungsprojektes befragten Mitarbeiter_innen begrüßten die Implementierung von einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren und betrachteten diese als notwendige fachliche Weiterentwicklung der bereits bestehenden Beteiligungsstrukturen in der Einrichtung. Andere Fachkräfte reagierten demgegenüber jedoch mit Sorgen, Bedenken und Ängsten. Dieser Umstand wird vor dem Hintergrund erklärbar, dass Beschwerden gegen die eigene Person eine Kränkung der eigenen Fachlichkeit bedeuten können. In einem Arbeitsfeld, das im Wesentlichen auf Beziehungsarbeit beruht, können Beschwerden darüber hinaus persönliches Kränkungspotential entfalten. Mitarbeiter_innen äußerten zudem Unsicherheiten bezüglich der Frage, welche (arbeitsrechtlichen) Konsequenzen eine Beschwerde gegen die eigene Person nach sich ziehen kann (vgl. Jann/Urban-Stahl 2014: 15f.).

Viele Mitarbeiter_innen fürchteten außerdem eine Ermächtigung der in der Einrichtung lebenden Kinder und Jugendlichen, bei gleichzeitigem Verlust von Entscheidungsbefugnissen der Fachkräfte. Insgesamt zeigte sich, dass die Möglichkeit von Beschwerden traditionelle Handlungspraxen des pädagogischen Alltags in Frage stellen und für Unsicherheit bezüglich der Gestaltung des Gruppenalltags, aber auch des Erziehungsauftrags sorgen. Zentrale Aspekte der Auseinandersetzungen um die Implementierung von Beschwerdeverfahren lassen sich als Auseinandersetzung um die Machtverhältnisse in der Einrichtung verstehen (vgl. Jann/Urban-Stahl 2014: 42f.).

Nutzung formeller Beschwerdeverfahren

Kinder und Jugendliche nehmen die ambivalente Haltung der MitarbeiterInnen zum Beschwerdeverfahren jedoch deutlich wahr. Von der Mehrzahl der Kinder und Jugendlichen wurde geäußert, dass sie Angst hätten, sich zu beschweren. Vielfach wurde befürchtet, dass die Inanspruchnahme des Beschwerdeverfahrens negative Konsequenzen nach sich ziehe. So wird befürchtet, dass sich MitarbeiterInnen an den beschwerdeführenden Kindern und Jugendlichen rächen könnten. Darüber hinaus formulierten

Kinder und Jugendliche grundsätzlich die Sorge, dass sich Konflikte mit einzelnen Mitarbeiter_innen auf das gesamte pädagogische Team ausweiten könnten. Zudem schätzten die Kinder und Jugendlichen den Grad an Loyalität zwischen den Mitarbeiter_innen als sehr hoch und demgegenüber ihre Chance, Anliegen um- und durchzusetzen, als äußerst gering ein. Im Einzelfall war die Beziehung mit einem Bezugseltern nach der Äußerung einer Beschwerde so gestört, dass ein Betreuungswechsel vollzogen werden musste. Im Rahmen der Studie wurde deutlich, dass aufgrund dieser Befürchtungen oder tatsächlich gemachter schlechter Erfahrungen Kinder und Jugendliche in ihrem Alltag das formelle Beschwerdeverfahren selten nutzen (vgl. Jann/Urban-Stahl 2014: 70f.).

Schlüsselrolle der Mitarbeiter_innen

Grund für die seltene Nutzung des Beschwerdeverfahrens durch Kinder und Jugendliche ist, dass den in der Einrichtung tätigen Mitarbeiter_innen hinsichtlich der Nutzung des Beschwerdeverfahrens eine Schlüsselrolle zukommt. Kinder und Jugendliche sind bei der Inanspruchnahme des einrichtungsinternen Beschwerdeverfahrens von den Mitarbeiter_innen abhängig. So obliegt es zum einen häufig den Mitarbeiter_innen den Kindern und Jugendlichen den strukturellen Zugang zum Beschwerdeverfahren zu ermöglichen, bspw. durch die Ausgabe der für die Beschwerdeäußerung notwendigen Beschwerdebögen. Zum anderen signalisieren Mitarbeiter_innen Kindern und Jugendlichen sehr deutlich, ob sie die Äußerung von Beschwerden begrüßen oder als Störung empfinden. Die persönliche Haltung der Mitarbeiter_innen kann somit die Äußerung von Beschwerden gezielt fördern oder unterbinden. Damit Kinder und Jugendliche langfristig das Beschwerdeverfahren nutzen, müssen Mitarbeiter_innen den Kindern und Jugendlichen deshalb aktiv vermitteln, dass sie an den Anliegen der Kinder und Jugendlichen interessiert sind, diese ernst nehmen und ihnen Gehör schenken. Beschwerden muss erlaubt sein. Entscheidend hierfür ist eine beschwerdefreundliche Haltung der Mitarbeiter_innen, die Beschwerden als Teil von Professionalität versteht, als Beitrag zur Stärkung von Kindern und Jugendlichen und als Verwirklichung des pädagogischen Auftrags (vgl. Jann 2014: 192). Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Beschwerdeverfahren insbesondere in Einrichtungen gelingend umgesetzt werden, die sich durch ein hohes Maß der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen im pädagogischen Alltag auszeichnen. Somit kann eine partizipative Grundhaltung bei Fachkräften als zentrale Voraussetzung für eine gelingende Umsetzung von Beschwerdeverfahren verstanden werden.

Für eine gelingende Umsetzung von Partizipation durch Beschwerdeverfahren reicht die Festschreibung formeller Verfahren alleine nicht aus. Es müssen vielmehr wei-

tere Bedingungen erfüllt sein, damit Kinder und Jugendliche die Verfahren tatsächlich nutzen, so dass diese einen Mehrwert für die Umsetzung von Partizipation erhalten. Im Wesentlichen muss Kindern und Jugendlichen von Seiten der Fachkräfte glaubhaft versichert werden, dass ihre Beteiligung erwünscht und gewollt ist und ihre Beschwerden Gehör finden. Aus diesem Grund ist es notwendig, Fragen nach der pädagogischen Haltung der Fachkräfte sowie dem professionellen Selbstverständnis von Mitarbeiter_innen und deren Einstellung zum Thema Partizipation und Beschwerde im Implementierungsprozess einen zentralen Stellenwert zu geben. Andernfalls erfüllt ein formelles Beschwerdeverfahren in Bezug auf die Umsetzung von Partizipation lediglich Alibifunktion. Damit bliebe eine wichtige Chance ungenutzt, zentrale sozialpädagogische Handlungsmaximen umzusetzen und hierdurch für ein unbeschädetes Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen Sorge zu tragen.



Literatur

BREUER, CLAUDIA UND HÜNER, ANDREAS (2006).

Kinder und Jugendliche ernst nehmen: Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe. In: eev-aktuell. 2 (S. 22–25)

ECKART- EVANGELISCHER FACHVERBAND FÜR ERZIEHUNGSHILFEN IN WESTFALEN-LIPPE E.V./DIAKONISCHES WERK VON WESTFALEN (2003).

Handreichung „Beschwerdemanagement in der Erziehungshilfe“. Kontakte Spezial. Eigenverlag

ERZ, MICHAEL (2008).

Warum wir uns über Beschwerden freuen?! Beteiligungsinstrumente in der Praxis. In: Forum Erziehungshilfen. 4 (S. 209–213)

HEMKER, BERND (2003).

Beschwerdesteuerung: Möglichkeiten und Grenzen. In: Forum Erziehungshilfen. 4 (S. 212–220)

HILLER, PETRA (2003).

Professioneller Umgang mit Beschwerden – ein beschwerlicher Weg. In: Forum Erziehungshilfen. 4 (S. 196–200)

JANN, NINA (2014).

Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und ihre Bedeutung für die Arbeit an der Qualität pädagogischer Beziehungen. In: Prengel, Annedore und Winkhofer, Ursula (Hrsg.), Kinderrechte in pädagogischen Beziehungen. Band 1: Praxiszugänge (S. 187–198). Opladen, Berlin & Toronto: Verlag Barbara Budrich

JANN, NINA UND URBAN-STAHN, ULRIKE (2014).

Die Renaissance der Machtfrage: Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik. Heft 1 (S. 32–47)

JANN, NINA UND URBAN-STAHN, ULRIKE (2014).

Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. München; Basel: Ernst Reinhardt Verlag

RIEMER, MARTIN (1988).

„Beschwerde-Management“ in sozialen Einrichtungen. In: Blätter der Wohlfahrtspflege. Heft 3 (S. 58–60)

URBAN-STAHN, ULRIKE (2010).

Weil manchmal ist, was nicht sein darf. In: Gemeinsames Sonderheft Das Jugendamt/ZKJ zum 65. Geburtstag von Reinhard Wiesner (S. 24–28)

WOLFF, MECHTHILD (2004).

Beschwerdemanagement in der Kinder- und Jugendhilfe oder – nicht nur eine Frage der Rechte von Kindern und Jugendlichen! In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Gewalt gegen Kinder und Jugendliche in Institutionen. Umgang mit Fehlverhalten von Fachkräften in Einrichtungen der Erziehungshilfe. AFET-Veröffentlichung Nr. 63 (S. 105–115)