

## **Beschwerdeverfahren für junge Menschen in Jugendhilfe und Schule: Überflüssiger Mehraufwand oder pädagogische Notwendigkeit?**

*Nina Jann & Julian von Oppen*

### **1. Einleitung**

Wenn Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe oder Lehrkräfte hören, dass den von ihnen betreuten oder unterrichteten Kindern und Jugendlichen das Recht zukommt, sich bei Unzufriedenheiten über ein leicht zugängliches formelles Verfahren zu beschweren, dann reagieren viele von ihnen zunächst mit Ablehnung. Die Gründe für diese Ablehnung liegen zum einen in der Sorge um eine missbräuchliche Nutzung eines solchen Beschwerdeverfahrens: Beschweren die Kinder und Jugendlichen sich dann nicht über Jeden und Alles, was ihnen nicht in den Kram passt? Werden damit nicht gezielt einzelne Pädagog/innen ‚fertig gemacht‘ oder an den Pranger gestellt? Zum anderen sind die Ablehnungsgründe häufig auch in einem Gefühl von Unsicherheit und Ungerechtigkeit auf Seiten der Pädagog/innen begründet: Was passiert denn dann genau, wenn sich jemand über mich beschwert? Wie ist das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden geregelt? Haben Beschwerden von Kindern und Jugendlichen u.U. auch dienstrechtliche Konsequenzen? Aber auch: Wo kann *ich* mich eigentlich beschweren, wenn ich mich in meiner Einrichtung oder Schule nicht wohl fühle oder mir meine Arbeitsbedingungen eine Umsetzung meines pädagogischen Auftrags erschweren?

Zugleich ist vielen Fach- und Lehrkräften in Schule und Jugendhilfe häufig nicht klar, worin der Nutzen eines geregelten Beschwerdeverfahrens bestehen soll: Einrichtungs- oder Schulleitungen gehen häufig davon aus, dass es ausreicht zu vermitteln, dass sich jeder beschweren könne, der dies wolle, dass ‚ihre Tür immer offen stehe‘. Warum also noch mehr Formalitäten und Umwege einführen, die die Kommunikation im Zweifel nur erschweren?

All diese Fragen können, solange sie ungeklärt sind, zu einer ablehnenden Haltung von Pädagog/innen gegenüber Beschwerdeverfahren führen. Das Ziel dieses Fachbeitrages ist es, einige der aufgeworfenen Fragestellungen zu beantworten und zugleich aufzuzeigen, worauf bei der Einführung eines Beschwerdeverfahrens am Ort Schule geachtet werden sollte. Dazu wird in einem ersten Schritt dargestellt, was überhaupt Gründe für die Einführung eines Beschwerdeverfahrens sein können.

Daran anschließend wird auf die rechtlichen Bedingungen für Beschwerdeverfahren und den Stand der Diskussion in Schule und Jugendhilfe eingegangen, um dann konkrete Hinweise und Überlegungen zur Einführung von formellen Beschwerdemöglichkeiten am Lern- und Lebensort Schule darzustellen. Dabei konzentriert sich dieser Artikel auf die individuellen Beschwerdemöglichkeiten von Kindern und Jugendlichen, gleichwohl kann es sehr sinnvoll sein, sich als (pädagogische) Organisation auch über Beschwerdemöglichkeiten und Verfahren für die Mitarbeiter/innen Gedanken zu machen.

## 2. Warum überhaupt Beschwerde in pädagogischen Einrichtungen?

Grundsätzlich ist eine Beschwerde „(...) eine Rückmeldung über eine Dienstleistung, ein Verhalten oder Ähnliches, die eine negative Bewertung des Geschehenen beinhaltet und in der Regel auf Bestätigung, Abhilfe oder Entschuldigung ausgerichtet ist“ (Urban-Stahl 2018: 7). Dies bedeutet, dass eigentlich alle Organisationen alltäglich mit Beschwerden ihrer Kund/innen, Klient/innen, Schüler/innen, Angestellten etc. konfrontiert sein können. Um Beschwerden für sich bearbeitbar und nutzbar zu machen, haben die meisten Dienstleistungsorganisationen (wie z.B. die Deutsche Bahn, die Helios Kliniken und die Allianz) formell festgeschriebene Beschwerdeverfahren eingerichtet. Diese haben im Allgemeinen zum Ziel, einen transparenten und geregelten Umgang mit (negativen) Rückmeldungen an die Organisation zu sichern und so zu deren Verbesserung beizutragen. Dabei können die Motive für die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens durchaus unterschiedlich sein: So stehen in wirtschaftlichen Dienstleistungsorganisationen häufig die Motive der Kundenzufriedenheit bzw. -bindung, der Angebotsanpassung und damit letztendlich der Gewinnsteigerung im Fokus (vgl. Brauckmann et al. 2019: 17). Auch für pädagogische Organisationen, die in der Regel nicht gewinnorientiert arbeiten und deren ‚Kund/innen‘ in der Mehrzahl Kinder, Jugendliche und deren Eltern sind, kann der Zweck der ‚Kundenzufriedenheit‘ von Bedeutung sein (vgl. Urban-Stahl/Jann 2014: 17), bspw. um die Kooperationsbereitschaft der Adressat/innen zu erhöhen oder einen guten Ruf als Einrichtung oder Schule zu haben. Daneben gibt es noch weitere Begründungsmuster für die Einführung von Beschwerdeverfahren, die alle das Ziel verfolgen, die Situation von Kindern und Jugendlichen in diesen Organisationen zu verbessern und deren Teilhabe an den sie betreffenden Entscheidungen zu gewährleisten:

### ***Beschwerdeverfahren zum Ausgleich des Machtgefälles in pädagogischen Organisationen***

In pädagogischen Organisationen, egal ob in der Schule oder in Jugendhilfeeinrichtungen, gibt es immer ein strukturell bedingtes Machtgefälle zwischen Pädagog/innen und den von ihnen betreuten oder unterrichteten Minderjährigen (vgl. Urban-Stahl/Jann 2014: 62). Diese strukturelle Machtasymmetrie ist zwar einerseits ein grundlegendes (und notwendiges) Element pädagogischer Beziehungen,

kann andererseits aber auch die Grundlagen und Möglichkeitsstrukturen für übergriffige und machtmisbrauchende Verhaltensweisen bilden (vgl. Wolf 2007; von Oppen 2018). Beschwerdeverfahren können vor diesem Hintergrund auch als ein Versuch gesehen werden, „mögliche negative Folgen der strukturellen Unterlegenheit von Kindern und Jugendlichen“ (Urban-Stahl/Jann 2014: 62) in pädagogischen Organisationen abzumildern. Jedoch werden auch die besten Beschwerdeverfahren solche strukturellen Machtgefälle nicht ausgleichen können. Diese bleiben gerade im Umgang mit Beschwerden eine zentrale Reflexionsaufgabe in pädagogischen Organisationen.

### ***Beschwerdeverfahren als konsequente Form der Beteiligung***

Einige Befürworter/innen von Beschwerdeverfahren betonen insbesondere den Beitrag, den diese zur Stärkung der Position der Kinder und Jugendlichen in pädagogischen Einrichtungen leisten können (vgl. Hemker 2003: 215). Formelle Beschwerdeverfahren tragen dazu bei, die Rechte von Kindern und Jugendlichen zu wahren und Partizipation im Alltag umzusetzen (vgl. Erz 2008: 212; Hiller 2003: 196f.). Dabei werden gerade in der Implementierung von Beschwerdeverfahren häufig auch Möglichkeiten der Umsetzung von Partizipation in pädagogischen Einrichtungen gesehen. 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 betrachtet werden, die Umsetzung von Partizipation in der Einrichtung zu sichern. Denn es kann von Kindern und Jugendlichen auch genutzt werden, um sich über die mangelhafte Umsetzung von Partizipation zur Wehr zu setzen und Beteiligung einzufordern.

### ***Beschwerdeverfahren als Teil von Schutzkonzepten in Organisationen***

Seit dem vermehrten Bekanntwerden und der Aufarbeitung von Fällen von sexuellem Missbrauch in Organisationen, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten, wie z.B. Heimeinrichtungen, Kirchengemeinden, Sportvereinen und (Internats)Schulen, hat sich der Blick auf solche Vorfälle von einer einfachen Täter-Opfer-Perspektive auf eine Täter-Opfer-Institutionen-Perspektive erweitert. Diesem Schritt liegt die Erkenntnis zugrunde, dass es in pädagogischen Organisationen immer auch Strukturen gibt, die übergriffige Verhaltensweisen von Mobbing bis hin zu sexueller Gewalt befördern können (vgl. Harder et al. 2018: 14). Um solchen institutionalisierten Strukturen zu begegnen, sind pädagogische Organisationen aufgefordert, Schutzkonzepte zu entwickeln. Das Ziel von Schutzkonzepten ist es, durch systematische Analyse, Prävention, Intervention und Aufarbeitung Übergriffe zu verhindern und gleichzeitig aus gemachten Fehlern zu lernen (vgl. Schröer/Wolff 2018: 29 ff.). Als ein zentrales Mittel zur Prävention und zur Aufdeckung gefährdender Strukturen ist in solchen Schutzkonzepten die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens vorgesehen. (vgl. Liebhardt 2018: 232 ff; UBSKM 2019)

### ***Beschwerdeverfahren als Teil der Qualitätssicherung der pädagogischen Arbeit***

Wenn Kinder und Jugendliche sich beschweren, dann haben die dabei geäußerten negativen Rückmeldungen für die betreffenden Pädagog/innen häufig Kränkungs- und Verletzungspotential. Nichtsdestotrotz enthält jede Beschwerde auch eine Aussage darüber, wie das Verhalten, die Strukturen oder die Beziehungen in einer pädagogischen Organisation von den Kindern und Jugendlichen wahrgenommen werden. (vgl. Urban-Stahl 2012: 7). Beschweren sich Kinder und Jugendliche beispielsweise über die Ausgestaltung von Gruppen- oder Pausenregeln, erlebte Ungerechtigkeiten in Konfliktfällen oder die Verletzung ihrer Rechte, so kann dies von großem Wert sein, da sie damit auch Auskunft über Verhaltensweisen von Pädagog/innen, den ‚Nutzen‘ von Interventionen und die Strukturen der Organisation geben. Werden solche Rückmeldungen produktiv aufgegriffen, so können sie zur Verbesserung des fachlichen Handelns, der Strukturen in pädagogischen Organisationen und der pädagogischen Beziehungen beitragen. Beschwerdeverfahren sind aus dieser Perspektive potentiell Maßnahmen zur Qualitätssicherung der pädagogischen Arbeit und als „Chance für die Weiterentwicklung der Organisation“ (Brauckmann 2019: 17) zu verstehen.

## **3. Rechtliche Grundlagen und fachliche Diskussion von Beschwerde in Schule und Jugendhilfe**

### ***Beschwerdeverfahren in der Jugendhilfe***

Öffentliche Skandale um Grenzverletzungen und Gewalt gegen Kinder und Jugendliche auch in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe machten in den vergangenen Jahren immer wieder deutlich, dass diese nicht per se als Schutzräume betrachtet werden können. In diesem Zusammenhang werden u.a. Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren diskutiert. Sie sollen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und damit zu ihrem Schutz beitragen. Vor diesem Hintergrund wurden mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes im Januar 2012 Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten im Jugendhilferecht als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis und damit als verbindlicher Standard definiert (vgl. § 45 SGB VIII). Die Kinder- und Jugendhilfe ist seitdem aufgefordert, die Entwicklung einrichtungsinterner Beschwerdeverfahren voranzutreiben. Beschwerdeverfahren sind jedoch nichts gänzlich Neues in der Kinder- und Jugendhilfe. In vielen Einrichtungen findet dieses Element bereits seit einiger Zeit Anwendung und ist fester Bestandteil der in der Einrichtung verankerten Partizipationsstrukturen.

Empirische Forschungen zu Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe haben gezeigt, dass diese vor dem jeweiligen regionalen, strukturellen und konzeptionellen Hintergrund einer Einrichtung sehr unterschiedlich konzipiert und ausgestaltet werden (vgl. Urban-Stahl/Jann 2014: 20). So gibt es von ‚Kummerkästen‘ über (Online)Formulare und Vertrauenspersonen innerhalb und außerhalb der Einrichtung die verschiedensten Verfahren. Alle aber haben eines gemeinsam: Sie

regeln die Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden in der Einrichtung und sind damit bindend für das Handeln aller Beteiligten.

Allerdings gilt die rechtliche Verpflichtung zur Einrichtung von Beschwerdemöglichkeiten nach § 45 SGB VIII nur für Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, in denen Minderjährige „ganztägig oder für einen Teil des Tages betreut werden oder Unterkunft erhalten“, also beispielsweise für Jugendwohngruppen und Kindertagesstätten. Diese gesetzliche Vorgabe gilt jedoch nicht für andere Einrichtungen in denen Kinder und Jugendliche viel Zeit verbringen, wie zum Beispiel Jugendclubs, Jugendbildungsstätten oder Schullandheime (vgl. § 45 SGB VIII).

### ***Beschwerdemöglichkeiten in der Schule***

Auch wenn es im Schulbereich gesetzlich verankerte Partizipationsmöglichkeiten für Schüler/innen gibt (vgl. bspw. Brandenburgisches Schulgesetz Teil 7) und einzelne Schulen ein Beschwerdemanagement oder Möglichkeiten für ‚Lehrerfeedback‘ haben, ist das Thema Umgang mit individuellen Beschwerden in übergreifender Form bisher wenig bearbeitet. So gibt es kaum empirische Forschungen dazu, wie häufig es Beschwerden gibt, worauf sich diese Beschwerden beziehen, wie sie bearbeitet werden und was aus deren Bearbeitung für Konsequenzen gezogen werden (vgl. Brauckmann et al. 2019: 16). Zudem gibt es im Brandenburgischen Schulgesetz keine Regelungen, wie mit individuellen Beschwerden von Schülerinnen und Schülern intern verfahren werden soll.

Ein grundsätzliches Recht auf Beschwerde gegenüber der Schule als öffentliches Verwaltungsorgan ergibt sich aus dem Artikel 17 des Grundgesetzes: „Jedermann hat das Recht, sich einzeln oder in Gemeinschaft mit anderen schriftlich mit Bitten oder Beschwerden an die zuständigen Stellen und an die Volksvertretung zu wenden.“ Aus diesem Grundrecht leitet sich die Möglichkeit einer Fachaufsichtsbeschwerde und einer Dienstaufsichtsbeschwerde ab. Die Fachaufsichtsbeschwerde zielt auf Maßnahmen der Schule, die keine Verwaltungsakte sind. Also z.B. auf Erziehungsmaßnahmen, aber nicht auf Ordnungsmaßnahmen. Gegen Verwaltungsakte muss ein formeller Widerspruch eingelegt werden (vgl. Bott 2019; von Oppen 2018). Die Dienstaufsichtsbeschwerde richtet sich auf das Verhalten oder die Entscheidungen einzelner Lehrkräfte, der Schulleitung oder weiterer von der Schulverwaltung angestellter Personen. Sowohl die Dienstaufsichts- als auch die Fachaufsichtsbeschwerde sind sogenannte formlose Rechtsbehelfe, d.h. sie können formlos und ohne die Einhaltung von Fristen geäußert werden (vgl. Bott 2019). Zuständig für die Annahme solcher Beschwerden ist die aufsichtführende Stelle: Für Beschwerden gegen das Verhalten einzelner Lehrkräfte oder der Schulleitung das zuständige Schulamt, für Beschwerden gegen das Verhalten von der Hausmeisterin oder dem Sekretär der Schulträger, also Stadt-, Gemeinde- oder Landkreisverwaltung und für Beschwerden gegen Maßnahmen der Schule das zuständige Schulamt.

Wird eine (Dienst-)Aufsichtsbeschwerde bspw. beim zuständigen Schulamt eingereicht, so setzt dies ein formelles Verfahren in Gang und das Schulamt ist verpflichtet den Vorgang zu prüfen und dafür zu sorgen, dass eventuelles Fehlverhalten oder Fehlentscheidungen abgestellt bzw. revidiert werden. Der Mensch der

sich beschwert hat, muss darüber informiert werden, dass dies geschehen ist, hat aber kein Recht auf Informationen darüber, in welcher Form oder mit welchen Konsequenzen dies geschieht. Ein Elternteil, das sich über eine Lehrerin beschwert, bekommt also in der Regel keine Information darüber, wie die Beschwerde bearbeitet wurde und was dies eventuell für (dienstrechtliche) Folgen für die Lehrerin hat.

Die Darstellung der Rechtslage zeigt, dass es zwar rechtliche Möglichkeiten der Beschwerde gibt, diese aber bestimmten Einschränkungen unterliegen: Zum einen gelten diese Beschwerdewege nur für Fälle von Fehlverhalten öffentlich angestellter Personen an der Schule und nicht für pädagogisches oder technisches Personal, welches bei freien/privaten Trägern oder Unternehmen angestellt ist. Wollte sich ein/e Schüler/in über die Schulsozialarbeiterin an ihrer Schule oder über das Verhalten eines Eingliederungshelfers beschweren, so wären weder Schulleitung noch Schulumt dienstrechtlich zuständig. Zum anderen sind die beschriebenen Beschwerdewege, trotz ihres formlosen Charakters, sehr hochschwellig: So können sich Kinder und Jugendliche nur mit Hilfe ihrer Eltern beschweren und es kann viel Überwindung kosten – besonders in sehr persönlichen Angelegenheiten – mit einer Beschwerde zu einer einem unbekanntem Behörde zu gehen. Zumal, wenn Schule und Schulaufsicht als eine in sich geschlossene und loyale Organisation wahrgenommen werden. Des Weiteren ist es für Kinder, Jugendliche und deren Erziehungsberechtigte nur schwer nachzuvollziehen, welche Person, die an der Schule arbeitet, bei welchem Kostenträger angestellt ist. Ein internes Beschwerdemanagement, welches Rückmeldung von Schüler/innen zu allen Bereichen und Personen am Standort Schule ermöglichen und diese dann transparent bearbeiten oder weiterleiten würde, könnte den beschriebenen Einschränkungen der Beschwerdemöglichkeiten entgegenwirken.

Fachlich diskutiert wird die Notwendigkeit eines solchen Beschwerdemanagements in den letzten Jahren besonders im Zusammenhang mit Antidiskriminierungsansätzen. Hier sind sich die Autor/innen einig, dass zum präventiven und intervenativen Schutz vor Diskriminierung, Rassismus und Mobbing ein schulstandortinternes Beschwerdemanagement zusätzlich zu einer externen Ombudsstelle notwendig sei. So müsse es „eine Möglichkeit zur effektiven und angstfreien Beschwerde für Menschen, die sich in der Schule diskriminiert fühlen, z.B. auch durch die Einrichtung unabhängiger Stellen in den Schulen“ (Baer 2010: 55) geben. Auch Foitzik et al. fordern in diesem Zusammenhang die Entwicklung schulinterner Regelungen, „damit Beschwerden niederschwellig ermöglicht und verlässlich bearbeitet werden“ (Foitzik et al. 2019: 254). In ähnlicher Weise argumentieren auch die Kultusministerkonferenz in ihrem „Beschluss zur Menschenrechtsbildung in der der Schule“, die Autor/innen der „Reckahner Reflexionen“ und die GEW Berlin für ex- und interne Beschwerdesysteme (vgl. KMK 2018: 5; Prengel et al. 2018; Yekani/Ilius 2016: 21 ff.).

Worauf aber ist bei der Konzipierung und Implementierung eines schulinternen Beschwerdeverfahrens zu achten? Hier geben die Forschungen und Debatten aus dem Bereich der Jugendhilfe viele wichtige Hinweise, von denen Akteuren aus

Schule und Jugendhilfe bei der Implementierung eines übergreifenden Beschwerdemanagements am Standort Schule profitieren können.

#### 4. Wie können Beschwerdeverfahren erfolgreich eingeführt werden?

Grundsätzlich gilt, dass es *das* Beschwerdeverfahren nicht gibt. Jeder Schulstandort muss bei der Entwicklung und Implementierung von formellen Möglichkeiten der Äußerung von Beschwerden die jeweiligen regionalen, institutionellen und personellen Besonderheiten berücksichtigen. Dennoch lassen sich einzelne Aspekte definieren, die typisch für ein Beschwerdeverfahren sind und die im Entwicklungsprozess von den Akteuren am Schulstandort gemeinsam diskutiert werden sollten. Zu diesen gehört die Festlegung von Ansprechpersonen für Beschwerden. Hier kommen z.B. von den Kindern und Jugendlichen gewählte Vertrauenslehrer/-innen, Lehrkräfte oder Leitungspersonen in Frage. Weiterhin kann ein Beschwerdeverfahren die Nutzung verschiedener Formulare für die schriftliche Äußerung von Beschwerden vorsehen. Zentral ist zudem, dass der Ablauf der Beschwerdebearbeitung transparent und nachvollziehbar geregelt ist. Voraussetzung dafür, dass Kinder und Jugendliche schulinterne Beschwerdemöglichkeiten in Anspruch nehmen, ist, dass sie über diese Möglichkeiten informiert werden. Hierzu dienen z.B. Flyer, Broschüren, Plakate sowie persönliche Anschreiben, die die Kinder und Jugendlichen bei Schuleintritt erhalten.

Neben der Klärung von formellen Fragen ist die Implementierung eines schulinternen Beschwerdeverfahrens bewusst als intensiver Prozess zu gestalten, der sich über einen längeren Zeitraum erstreckt. In diesem gilt es, Räume und Ressourcen für die Auseinandersetzung mit den Themen Rechte, Beteiligung und Beschwerde bereitzustellen. Insbesondere die Leitungskräfte aus Schule und Jugendhilfe müssen Sorge dafür tragen, dass die hierfür notwendigen Strukturen zur Verfügung stehen. Auch nach der Implementierung eines Beschwerdeverfahrens kann dieser Prozesse aufgrund beständiger Wechsel bei Schüler/-innen, Lehrkräften und Fachkräften der Jugendhilfe nie als abgeschlossen begriffen werden. Stattdessen ist es notwendig, das Beschwerdeverfahren immer wieder in den Blick zu nehmen, um das Thema lebendig zu halten und das Verfahren ggf. an personelle und strukturelle Veränderungen am Schulstandort anzupassen. Darüber hinaus sollten die Rechte der Schüler/-innen im schulischen Alltag immer wieder thematisiert werden und den Kindern und Jugendlichen die Möglichkeit gegeben werden, sich mit diesen auseinanderzusetzen.

Um die Unsicherheiten der Lehrpersonen und anderen pädagogischen Mitarbeiter/-innen in Bezug auf die Implementierung eines schulinternen Beschwerdeverfahrens nicht zu übergehen, sondern bewusst zu bearbeiten, ist es notwendig, alle Akteure an allen Phasen der Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens zu beteiligen. Auf diese Weise können die an der Schule pädagogisch Tätigen für das Thema sensibilisiert werden und Bedenken, Ängste und Sorgen frühzeitig abbauen. Alle im Entwicklungsprozess getroffenen Entscheidungen müssen transparent gegenüber allen Lehr- und Fachkräften vermittelt werden und ihnen muss die Möglichkeit

gegeben werden, sich aktiv mit ihren Ideen zu beteiligen. Zentral ist auch die Beteiligung von Schüler/innen am Entwicklungsprozess. Dies dient zum einen dazu, diese frühzeitig an das Thema heranzuführen. Zum anderen sind Kinder und Jugendliche Expert/innen ihrer eigenen Lebenssituation und können wichtige Rückmeldungen dazu geben, ob die angedachte formelle Umsetzung ihren Bedarfen entgegenkommt.

Die Erfahrungen von Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe mit der Implementierung von Beschwerdeverfahren hat außerdem gezeigt, dass die Festschreibung der Rechte von Kindern und Jugendlichen ein zentraler Bestandteil der Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens darstellt. Die Kenntnis der eigenen Rechte und das Erkennen der Verletzung derselben lassen sich als wichtige Voraussetzung für die Nutzung eines Beschwerdeverfahrens durch Schüler/innen definieren. Die UN-Kinderrechtskonvention kann eine inhaltliche Orientierung für eine schulinterne Auseinandersetzung mit den Rechten der Kinder und Jugendlichen darstellen. Dennoch gilt es mit allen Akteuren zu diskutieren, wie die abstrakten Rechte im Umgang zwischen Pädagog/innen und Schüler/innen im Alltag konkret umgesetzt werden können. Die Frage, welches Verhalten von Lehr- und Fachkräften gegenüber Kindern und Jugendlichen als legitim oder illegitim gilt, sollte Teil dieser Auseinandersetzung sein.

Die vorangegangenen Hinweise zeigen, dass die Implementierung eines Beschwerdeverfahrens an einem Schulstandort eine große Herausforderung für alle dort tätigen Personen darstellt. Der Entwicklungsprozess braucht Zeit und Ressourcen und ist u.a. mit der Auseinandersetzung mit sehr persönlichen Befürchtungen und Fragen nach der eigenen pädagogischen Haltung verbunden. Doch die Anstrengung lohnt sich: So können funktionierende Beschwerdeverfahren das Demokratielernen, Respekt und Toleranz auf Seiten aller Akteure an einem Schulstandort fördern und damit sehr positive Effekte auf Schulklima und Kultur haben. Zudem bieten sie den Lehr- und Fachkräften die Chance, sich mit dem eigenen pädagogischen Selbstverständnis auseinanderzusetzen und die eigene professionelle Haltung zu schärfen. Darüber hinaus kann ein Beschwerdeverfahren eine zentrale Funktion in der Prävention von Mobbing, Gewalt und übergriffigem Verhalten übernehmen. Ein gut eingeführtes und funktionierendes Beschwerdemanagement kann also stark zum Schutz, zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung und zum Wohlbefinden aller Akteure an einem Schulstandort beitragen.



**Konkrete Hinweise für die Implementierung von Beschwerdeverfahren finden Sie hier:**

Handreichung BIBEK

*Die Broschüre enthält 10 zentrale Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren und ist frei herunterladbar.*

Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (Urban-Stahl/Jann 2014)

*Das Buch stellt verschiedene Beschwerdeverfahren vor und bietet Unterstützung für die erfolgreiche Einführung in unterschiedlichen Einrichtungen.*

**Dieser Beitrag ist Teil der Reihe ‚Fachbeiträge zur Kooperation‘, die von der Landeskooperationsstelle Schule – Jugendhilfe (LSJ) in Potsdam herausgegeben wird.**

*Die LSJ arbeitet in Trägerschaft der kobra.net, Kooperation in Brandenburg, gemeinnützigen GmbH. Der Projektverbund kobra.net hat zum Ziel, durch das Zusammenwirken aller gesellschaftlichen Akteure die Bildungsqualität und Partizipationschancen für junge Menschen im Land Brandenburg zu verbessern.*

*Mit den regelmäßig erscheinenden Fachbeiträgen zur Kooperation soll der Praxis-Theorie-Praxis-Transfer erhöht und Erfahrungswissen aus 20 Jahren Kooperationsberatung weitergegeben werden.*

*Die Fachbeiträge sind unter: [www.kobranet.de/projekte/landeskooperationsstelle-schule-jugendhilfe/fachbeitraege](http://www.kobranet.de/projekte/landeskooperationsstelle-schule-jugendhilfe/fachbeitraege) frei herunterladbar.*

*Dieser Artikel entstand unter Mithilfe des Berater/innen-Teams der LSJ. Fragen, Anregungen und Kommentare gerne an:*

*Dr. Julian von Oppen*

*Tel. 0331-7046955/56*

*Mail: [von\\_opp@kobranet.de](mailto:von_opp@kobranet.de)*

*Web: [www.kobranet.de](http://www.kobranet.de)*

## Quellen:

Baer, Susanne (2010): Schutz vor Diskriminierung im Bildungsbereich in Berlin aus juristischer Sicht. Gutachten im Auftrag der LADS Berlin.

Bott, Wolfgang (2019): Fach- oder Dienstaufsichtsbeschwerde. Auf: [www.schulleitungonline.de](http://www.schulleitungonline.de), Zugriff: 18.04.19

Brauckmann, Stefan/Geißler, Gert/Roschk, Holger (2019): Beschwerdemanagement in Schulen. In: *Schulverwaltung aktuell Österreich (1)*.

Erz, Michael (2008): Warum wir uns über Beschwerden freuen?! Beteiligungsinstrumente in der Praxis. In: Forum Erziehungshilfen. 4/2008. S. 209-213.

Foitzik, Andreas/Holland-Cunz, Marc/Riecke, Clara (2019): Handbuch Diskriminierungskritische Schule. Beltz, Weinheim.

Harder, Claudia/Oppermann, Carolin/Schröer, Wolfgang/Winter, Veronika/Wolff, Mechthild (2018): Einleitung. In: Oppermann/Winter/Harder/Wolff/Schröer: Lehrbuch Schutzkonzepte in pädagogischen Organisationen, BeltzJuventa, Weinheim.

Hemker, Bernd (2003): Beschwerdesteuerung: Möglichkeiten und Grenzen. In: Forum Erziehungshilfen. 4/2003. S. 212-220.

Hiller, Petra (2003): Professioneller Umgang mit Beschwerden – ein beschwerlicher Weg. In: Forum Erziehungshilfen. 4/2003. S. 196-200.

Kultusministerkonferenz (2018): Beschluss zur Menschenrechtsbildung in der Schule.

Liebardt, Herbert (2018): Beschwerdemanagement. In: Oppermann/Winter/Harder/Wolff/Schröer: Lehrbuch Schutzkonzepte in pädagogischen Organisationen, BeltzJuventa, Weinheim.

von Oppen, Julian (2018): Strafen, Sanktionen oder pädagogische Konsequenzen – Grundlegende Überlegungen zu Sanktionierungen in Schule und Jugendhilfe. In: *Fachbeiträge zur Kooperation, Nr. 1/18. Online-Veröffentlichung der Landeskooperationsstelle Schule – Jugendhilfe, Potsdam.*

Pregel, Anedore/Heinzel, Friederike/Reitz, Sandra/Winklhofer, Ursula (2018): Rekkahner Reflexionen zur Ethik pädagogischer Beziehungen.

Schröer, Wolfgang/Wolff, Mechthild (2018): Schutzkonzepte und Gefährdungsanalysen – eine Grundverständigung. In: Oppermann/Winter/Harder/Wolff/Schröer: Lehrbuch Schutzkonzepte in pädagogischen Organisationen, BeltzJuventa, Weinheim.

Urban-Stahl, Ulrike (2012): Beschwerde- und Ombudsstellen in der Kinder- und Jugendhilfe. In: *FORUM Jugendhilfe (1)*.

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

Urban-Stahl, Ulrike (2018): Anwaltschaft. In: Otto et al.: Handbuch Soziale Arbeit, Ernst Reinhardt Verlag, München.

UBSKM (Unabhängiger Beauftragter für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs) (2019): [www.schule-gegen-sexuelle-gewalt.de](http://www.schule-gegen-sexuelle-gewalt.de), Zugriff: 05/19

**Wolf, Klaus (2007):** Zur Notwendigkeit des Machtüberhangs in der Erziehung. In: Kraus, Björn/Krieger, Wolfgang: Macht in der Sozialen Arbeit. Lage, Jacobs Verlag.

Yekani, Maryam Haschemi/Ilius, Carsten (2016): Rechtlicher Rahmen für eine unabhängige Beschwerdestelle zum Schutz gegen Diskriminierung in Berliner Schulen. Rechtsgutachten im Auftrag der GEW Berlin.