

Urban-Stahl  
Jann  
Bochert

# Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

2. Auflage



EV reinhardt

Ulrike Urban-Stahl • Nina Jann • Susan Bochert

# **Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe**

**Mit Praxisbeispielen und Online-Materialien**

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

Ernst Reinhardt Verlag München

Prof. Dr. *Ulrike Urban-Stahl*, Dipl.-Pädagogin, lehrt Sozialpädagogik an der Freien Universität Berlin. Sie ist Mitbegründerin des Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e. V. und des Bundesnetzwerks Ombudschaft in der Jugendhilfe.

Dr. *Nina Jann*, Dipl.-Pädagogin, ist akademische Mitarbeiterin am Institut für Erziehungswissenschaft der Universität Tübingen.

*Susan Bochert*, Dipl.-Pädagogin (Rehab.), ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Arbeitsbereich Sozialpädagogik an der Freien Universität Berlin.

#### Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.d-nb.de>> abrufbar.

ISBN 978-3-497-03200-6 (Print)

ISBN 978-3-497-61735-7 (EPUB)

ISBN 978-3-497-61734-0 (PDF-E-Book)

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

© 2023 by Ernst Reinhardt, GmbH & Co KG, Verlag, München

Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne schriftliche Zustimmung der Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München, unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen in andere Sprachen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Der Verlag Ernst Reinhardt GmbH & Co KG behält sich eine Nutzung seiner Inhalte für Text- und Data-Mining i.S.v. § 44b UrhG ausdrücklich vor.

Printed in EU

Cover unter Verwendung eines Fotos von © Dron – fotolia.com

Anhang A1, B3, C3: Thomas Burger, Sozialdienst kath. Frauen e. V., Heidelberg  
Satz: Sabine Ufer, Leipzig

Ernst Reinhardt Verlag, Kemnatenstr. 46, D-80639 München

Net: [www.reinhardt-verlag.de](http://www.reinhardt-verlag.de) E-Mail: [info@reinhardt-verlag.de](mailto:info@reinhardt-verlag.de)

# Inhalt

Einleitung zur zweiten Auflage .....	9
<b>1 Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe .....</b>	<b>14</b>
1.1 Begründungslinien: Warum Beschwerdeverfahren? .....	15
1.2 Beschwerden – Bürde oder Chance? .....	17
1.3 Was sind Beschwerdeverfahren? .....	18
<i>AdressatInnen des Verfahrens</i> .....	19
<i>AnsprechpartnerInnen für Beschwerden</i> .....	20
<i>AnsprechpartnerInnen – einrichtungsintern</i> .....	21
<i>AnsprechpartnerInnen – einrichtungsextern</i> .....	24
<i>Bearbeitung von Beschwerden</i> .....	25
<i>Informationen über Beschwerdeverfahren</i> .....	27
1.4 Worüber soll man sich beschweren können? .....	28
<b>2 Konfliktpotenziale von Beschwerdeverfahren .....</b>	<b>30</b>
2.1 Rechte junger Menschen in Einrichtungen .....	31
<i>Rechte sind nicht an Pflichten und Kompetenzen geknüpft</i> .....	33
<i>Die Legitimität von Beschwerden</i> .....	35
<i>Beschwerdeverfahren im Spannungsfeld der Erziehung</i> .....	36
2.2 Machtasymmetrien zwischen Kindern, Jugendlichen und Fachkräften .....	37
<i>Auswirkungen von Beschwerden auf persönliche Beziehungen</i> .....	39
<i>Handlungsspielräume von Kindern und Jugendlichen</i> .....	42
<i>Von der Störung zur Chance</i> .....	44

<b>3 Implementation und Gestaltung – wie kann es gelingen?.....</b>	<b>46</b>
3.1 Welches Beschwerdeverfahren passt für uns? .....	47
<i>Beschwerdeverfahren für jüngere Kinder .....</i>	49
<i>Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche mit Beeinträchtigungen .....</i>	50
3.2 Anforderungen an den Entwicklungsprozess .....	52
<i>Beteiligung aller Statusgruppen .....</i>	52
<i>Die Rolle der Leitung im Entwicklungsprozess .....</i>	56
<i>Die Rolle des ‚Kümmerers‘ .....</i>	58
3.3 Anforderungen an das Beschwerdeverfahren und die Ansprechpersonen.....	58
<i>Anforderungen an das Verfahren .....</i>	59
<i>Anforderungen an die für Beschwerden zuständige Ansprechperson .....</i>	60
3.4 Unterstützungsmöglichkeiten für Einrichtungen im Entwicklungsprozess .....	61
<b>4 Beschwerdeverfahren konkret .....</b>	<b>64</b>
4.1 Ev. Jugendhilfe Geltow .....	65
<i>Das Beschwerdeverfahren als Sicherheitsnetz: Selbstwirksamkeit ist der beste Kinderschutz.....</i>	65
<i>Das Beschwerdeverfahren der Ev. Jugendhilfe Geltow .....</i>	68
<i>Die Einrichtung wächst – das Beschwerdeverfahren wächst mit .....</i>	71
4.2 Josefshaus Olpe .....	72
<i>Ohne Rechte keine Beschwerde .....</i>	72
<i>Das Beschwerdeverfahren des Josefshauses .....</i>	75
<i>Ein gut gelebtes Beschwerdeverfahren braucht gut gelebte Partizipation .....</i>	77
4.3 St. Paulusheim Heidelberg .....	78
<i>Partizipation, Kinderrechte, Beschwerde – verschiedene Facetten eines Themas .....</i>	79

<i>Das Beschwerdeverfahren des St. Paulusheims</i> . . . . .	81
<i>Das Beschwerdeverfahren langfristig im Bewusstsein der Menschen verankern</i> . . . . .	84
<b>4.4 PFIFF gGmbH – Fachdienst für Pflegefamilien</b> . . . . .	84
<i>Entwicklung des Beschwerdeverfahrens als Teil des Schutzkonzeptes</i> . . . . .	85
<i>Das Beschwerdeverfahren im Bereich der Vollzeitpflege</i> . . . . .	87
<i>Vernetzung und Digitalisierung als zukünftige Herausforderungen</i> . . . . .	89
<b>4.5 Berliner Notdienst Kinderschutz</b> . . . . .	90
<i>Beteiligung und Kinderschutz gehen Hand in Hand</i> . . . . .	91
<i>Das Beschwerdeverfahren des Berliner Notdienst Kinderschutz</i> . . . . .	93
<i>Das Beschwerdeverfahren verstetigen und mit Leben füllen: Vom Konzept zur gelebten Partizipationspraxis</i> . . . . .	95
<b>4.6 Ev. Kindergarten Nammen</b> . . . . .	95
<i>Implementierung des Beschwerdeverfahrens im Modellprojekt „Partizipation in der Kita“</i> . . . . .	96
<i>Das Beschwerdeverfahren im Ev. Kindergarten Nammen</i> . . . . .	97
<i>Positive Veränderungen für alle Beteiligten und zukünftige Herausforderungen</i> . . . . .	100
<b>4.7 Hort Röwekamp</b> . . . . .	102
<i>Die Äußerung von Beschwerden als Arbeitsprinzip im pädagogischen Alltag</i> . . . . .	102
<i>Das Beschwerdeverfahren vom Hort Röwekamp</i> . . . . .	104
<i>Mehr Zeit für Auseinandersetzung mit dem Umgang mit Beschwerden</i> . . . . .	107
<b>5 Beschwerdeverfahren – ein Thema in Bewegung</b> . . . . .	<b>108</b>
<i>Literaturempfehlungen</i> . . . . .	110
<i>Praxisberichte</i> . . . . .	110
<i>Materialien und Arbeitshilfen</i> . . . . .	111
<i>Fachveröffentlichungen und empirische Studien</i> . . . . .	113
<i>Einrichtungsexterne Ombudsstellen</i> . . . . .	114

Literatur .....	116
Sachregister .....	120

## Online-Materialbeispiele

### A Informationen über Beteiligung und Beschwerde

- A1 *Aushang Beschwerdeweg St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)*
- A2 *Postkarte Beschweren erlaubt PFIFF gGmbH, Hamburg*
- A3 *Partizipationsmanifest Ev. Kindergarten Nammern, Porta-Westfalica*

### B Instrumente der Beteiligung und Beschwerde

- B1 *Formular Beschwerdemanagement Hort Röwekamp, Wardenburg*
- B2 *Beschwerdeformular Josefshaus Olpe*
- B3 *Fragebogen St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)*
- B4 *Feedbackbogen Berliner Notdienst Kinderschutz*

### C Informationen über Rechte

- C1 *Rechtekatalog Jugendhilfe Geltow, Schwielowsee*
- C2 *Rechtekatalog Josefshaus Olpe*
- C3 *Rechteflyer St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)*

Das Online-Material zum Buch können Sie auf der Homepage des Ernst Reinhardt Verlags unter <https://www.reinhardt-verlag.de> herunterladen. Auf der Homepage geben Sie den Buchtitel oder die ISBN in der Suchleiste ein. Hier finden Sie das passwortgeschützte Online-Material unter den Produktanhängen. Das Passwort zum Öffnen der Dateien finden Sie im Buch vor dem Literaturverzeichnis.

# 1

# Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

Der Alltag in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe ist oft turbulent und potentiell konfliktreich. In der stationären Erziehungshilfe beispielsweise sind Diskussionen zu den Ausgehzeiten, den Regelungen zur Nutzung von Handys, den Hausaufgabenzeiten oder dem Essen ein normaler Bestandteil des gemeinsamen Alltags. In Kindertageseinrichtungen gehören das Tragen von Regenkleidung, das Aufräumen von Gruppenräumen oder die Gestaltung von Ruhezeiten zu den Themen, die regelmäßig verhandelt werden. Es ist Aufgabe von Fachkräften, solche Konflikte 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 oder SozialpädagogInnen oder auch Einrichtungsleitungen, 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 vorzufindenden 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 Vorbehalte gegenüber der Äußerung von Beschwerden durch Kinder, Jugendliche und ihre Familien bestehen. Zum einen ist dies auf die Struktur der sozialpädagogischen Arbeitsfelder zurückzuführen: Angebote wie Kindertagesbetreuung und Erziehungshilfen

beruhen im Wesentlichen auf einer gelingenden Beziehungsarbeit. Beschwerden bergen daher ein erhebliches Konflikt- und 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 gegenübersteht.

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 Bedenken in der Einrichtung nicht thematisiert werden, wenn es keine klaren und verlässlichen Regelungen zum Umgang mit Beschwerden 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: Warum Beschwerdeverfahren?**

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

Der **erste Argumentationsstrang** bezieht sich auf ein Verständnis Sozialer Arbeit als Dienstleistung. 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 offenlegen. Auch dies wird nicht als nachteilig für die Organisation betrachtet, denn erst indem sie sichtbar gemacht werden, sind Defizite bearbeitbar. Konsequenzen aus Beschwerden können höchst unterschiedlich sein und auch eine Anpassung einrichtungsinterner Strukturen und Bedingungen berücksichtigen, 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 Subjektposition 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).

Der **vierte Argumentationsstrang**, der vor allem im Bereich der fröhkindlichen Bildung und Erziehung aufgegriffen wird, stellt den Zusammenhang von Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten mit

der Förderung von Bildung sowie dem Erwerb demokratischer Handlungskompetenzen heraus (BMFSFJ 2015a). Dabei werden die Bedeutung früher Erfahrungen von Kindern mit demokratisch gestalteten Beziehungen, Strukturen und Verfahrensweisen sowie die strukturelle Verankerung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren durch Konzepte der Demokratiebildung betont (Hansen/Knauer/Friedrich 2006; Hansen/Knauer/Sturzenhecker 2011).

Schließlich wird in einem **fünften Argumentationsstrang** die Bedeutung von Beschwerdeverfahren im Kinderschutz herausgestellt (BMFSFJ 2015). Ein institutionell verankertes Beschwerdefahren gilt hierbei als Voraussetzung für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen sowie für ihren Schutz vor Gewalt und Übergriffen. Beschwerdeverfahren werden vor diesem Hintergrund als Präventionsmaßnahme und Bestandteil der Implementierung von Schutzkonzepten in Einrichtungen diskutiert (Metzdorf-Scheithauer/Müller 2021; Oppermann et al. (Hrsg.) 2018).

## 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 Was sind Beschwerdeverfahren?**

In den meisten Einrichtungen nutzen Kinder und Jugendliche informelle Wege, um Unzufriedenheit zu äußern. Die Implementierung von Beschwerdeverfahren hingegen meint die Entwicklung, schriftliche Formulierung und systematische Umsetzung von Möglichkeiten zur Beschwerde. Diese bezeichnen wir als „formelle Beschwerdeverfahren“. Ziel der Implementierung von formellen Beschwerdeverfahren ist es nicht, informelle Wege zu ersetzen. Kinder und Jugendliche sollen weiterhin die Möglichkeit haben, ihre Anliegen mit den AnsprechpartnerInnen zu besprechen, die sie als hilfreich und vertrauensvoll erleben. Durch formelle Beschwerdeverfahren können Einrichtungen jedoch versuchen, diese Möglichkeiten abzusichern und Kinder und Jugendliche, aber auch Eltern oder andere KooperationspartnerInnen dazu einladen, ihre Perspektiven deutlich zu machen und ihre Anliegen zu äußern.

Einrichtungen können unterschiedliche Personen und Gremien sowie Methoden und Medien in ihre Beschwerdeverfahren einbeziehen. Grundsätzlich gilt: Es gibt nicht das Beschwerdeverfahren. Die folgenden Vorschläge stellen potenzielle Möglichkeiten der konkreten Ausgestaltung von Beschwerdeverfahren dar. Mit jeder Form sind jedoch Vor- und Nachteile verbunden. Welche Formen im Einzelfall sinnvoll und passend sind, hängt vom jeweiligen Leistungsfeld, aber auch vom strukturellen, fachlichen und regionalen Hintergrund der Einrichtung ab und muss von den Akteuren individuell geprüft werden:

- Handelt es sich um eine Kindertagesstätte, um eine Einrichtung der Ganztagsbetreuung für Schulkinder oder um eine altersgemischte Familienwohngruppe?
- Gab es bereits eine fachliche Auseinandersetzung mit Partizipation und Rechten von Kindern und Jugendlichen oder setzt die Einrichtung sich hiermit erstmals systematisch auseinander?
- Handelt es sich um eine kleine Einrichtung mit wenigen Gruppen oder um einen großen Einrichtungsverbund mit mehreren, konzeptionell unterschiedlichen Einrichtungen?
- Weist die Einrichtung zentralisierte oder dezentralisierte Strukturen auf?
- Wie sind die Leitungsstrukturen gestaltet?
- Wurden bereits Vertretungsgremien der Kinder und Jugendlichen implementiert?

Es ist sinnvoll, die Beschwerdeverfahren individuell für jede Einrichtung schriftlich zu formulieren. Hierzu gehört es, die AdressatInnen des Beschwerdeverfahrens festzulegen sowie die AnsprechpartnerInnen im Falle von Beschwerden. Weiterhin sollte geregelt sein, welche Verfahrensschritte für die Bearbeitung von Beschwerden vorgesehen sind und wie die AdressatInnen, aber auch die in der Einrichtung tätigen MitarbeiterInnen über das Beschwerdeverfahren informiert werden.

### *AdressatInnen des Verfahrens*

Beschwerdeverfahren regeln zunächst, wer die AdressatInnen des Verfahrens sind, das heißt, wer das Verfahren nutzen kann. Hier kommen sowohl Personen innerhalb als auch außerhalb der Einrichtung in Frage. So kann sich ein Beschwerdeverfahren sowohl an die in der Einrichtung betreuten oder lebenden Kinder und Jugendlichen als auch an deren Eltern, die MitarbeiterInnen des Jugendamts, NachbarInnen oder LehrerInnen richten. In der überwiegenden Mehrheit der Einrichtungen, die bereits Beschwerdeverfahren entwickelt haben, richtet sich dieses jedoch ausschließlich auf Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene in der Einrichtung. Dies korrespondiert mit der Intention des § 45 Absatz 2 SGB VIII. Ziel der Regelung ist es, den Schutz von Kindern und Jugendlichen als strukturell unterlegene Akteure in Einrichtungen zu verbessern. In den weiteren Ausführungen werden wir daher den Fokus auf diese Zielgruppe legen.

Aufgrund der Vielzahl an Leistungen und Angeboten in der Kinder- und Jugendhilfe ist diese Zielgruppe jedoch sehr heterogen. Bei der Entwicklung von Beschwerdeverfahren müssen daher die spezifischen Bedürfnisse und Bedarfe der adressierten Kinder und Jugendlichen, beispielsweise von Kindern im Kleinkindalter, von Geflüchteten, von jungen Menschen mit Behinderungen oder Care Leavern berücksichtigt werden. Um deren Erfahrungen und Sichtweisen in Hinblick auf Beschwerden und Beschwerdeverfahren berücksichtigen zu können, ist es sinnvoll, die Kinder und Jugendlichen als die AdressatInnen des Verfahrens bei dessen Implementierung einzubeziehen.

Auch wenn wir uns in diesem Buch auf Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche beziehen, kann es für Einrichtungen sinnvoll sein, die Eltern als AdressatInnen des Beschwerdeverfahrens anzusprechen. In vielen Leistungsbereichen ist die Zusammenarbeit mit