

# Inhalt

Einleitung .....	9
<b>1 Beschwerdeverfahren in Einrichtungen .....</b>	<b>15</b>
1.1 Begründungslinien .....	16
1.2 Beschwerden – Bürde oder Chance? .....	18
1.3 Worüber beschwerten sich Kinder und Jugendliche? .....	18
1.4 Elemente von Beschwerdeverfahren .....	19
<i>AdressatInnen des Verfahrens</i> .....	21
<i>AnsprechpartnerInnen für Beschwerden</i> .....	21
<i>Bearbeitung von Beschwerden</i> .....	26
<i>Informationen über Beschwerdeverfahren</i> .....	28
1.5 Welches Beschwerdeverfahren passt für uns? .....	29
<b>2 Praxisbeispiele .....</b>	<b>32</b>
2.1 Ev. Jugendhilfe Geltow .....	32
2.2 Josefshaus Olpe .....	40
2.3 St. Paulusheim Heidelberg .....	46
<b>3 Konfliktpotenziale von Beschwerdeverfahren .....</b>	<b>53</b>
3.1 Rechte junger Menschen in Einrichtungen .....	54
<i>Rechte, Pflichten und Kompetenzen</i> .....	57
<i>Die Legitimität von Beschwerden</i> .....	58
<i>Beschwerdeverfahren im Spannungsfeld der Erziehung</i> ..	60

3.2	Machtasymmetrien zwischen Kindern, Jugendlichen und ErzieherInnen .....	61
	<i>Auswirkungen von Beschwerden auf persönliche Beziehungen</i> .....	63
	<i>Handlungsspielräume von Kindern und Jugendlichen</i> ...	66
	<i>Von der Störung zur Chance</i> .....	69
<b>4</b>	<b>Implementation und Gestaltung – wie kann es gelingen?</b> .....	70
4.1	Anforderungen an den Entwicklungsprozess .....	71
	<i>Beteiligung aller Statusgruppen</i> .....	72
	<i>Die Rolle der Leitung im Entwicklungsprozess</i> .....	76
	<i>Die Rolle des „Kümmers“</i> .....	78
4.2	Anforderungen an das Beschwerdeverfahren und die Ansprechpersonen .....	79
	<i>Anforderungen an das Verfahren</i> .....	79
	<i>Anforderungen an die für Beschwerden zuständige Ansprechperson</i> .....	81
4.3	Unterstützungsmöglichkeiten für Einrichtungen im Entwicklungsprozess .....	82
	<b>Anhang</b> .....	86
A	Materialbeispiele: Informationen über Beteiligung und Beschwerde .....	87
A1	<i>Anschreiben Beschwerdeverfahren Josefshaus Olpe (Kinderrechte, Elternrechte)</i> .....	87
A2	<i>Aushang Beschwerdeweg St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)</i> .....	90
A3	<i>Informationsblatt Beteiligung und Mitbestimmung St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)</i> .....	91

<b>B</b>	<b>Materialbeispiele: Instrumente der Beteiligung und Beschwerde</b> .....	92
<i>B1</i>	<i>Beschwerdebogen Ev. Jugendhilfe Geltow</i> .....	92
<i>B2</i>	<i>Verhaltensampel Ev. Jugendhilfe Geltow</i> .....	94
<i>B3</i>	<i>Beschwerdeformular Josefshaus Olpe</i> .....	97
<i>B4</i>	<i>Fragebogen St. Paulusheim Heidelberg (Sozialdienst kath. Frauen e. V. Heidelberg, St. Paulusheim)</i> .....	98
	Literaturempfehlungen .....	100
	<i>Praxisberichte</i> .....	100
	<i>Materialien und Arbeitshilfen</i> .....	101
	<i>Stellungnahmen</i> .....	103
	<i>Fachveröffentlichungen und empirische Studien</i> .....	104
	<i>Einrichtungsexterne Ombudsstellen</i> .....	105
	Literatur .....	106
	Sachregister .....	108