

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 – einrichtungsimtern</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</b>	<b>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 ‚Kümmers‘</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</b>	<b>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

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

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