



Marion Moos

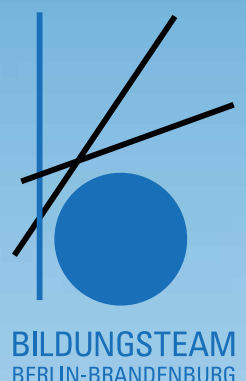
Beschwerdeverfahren diskriminierungssensibel gestalten – wie kann das gelingen?

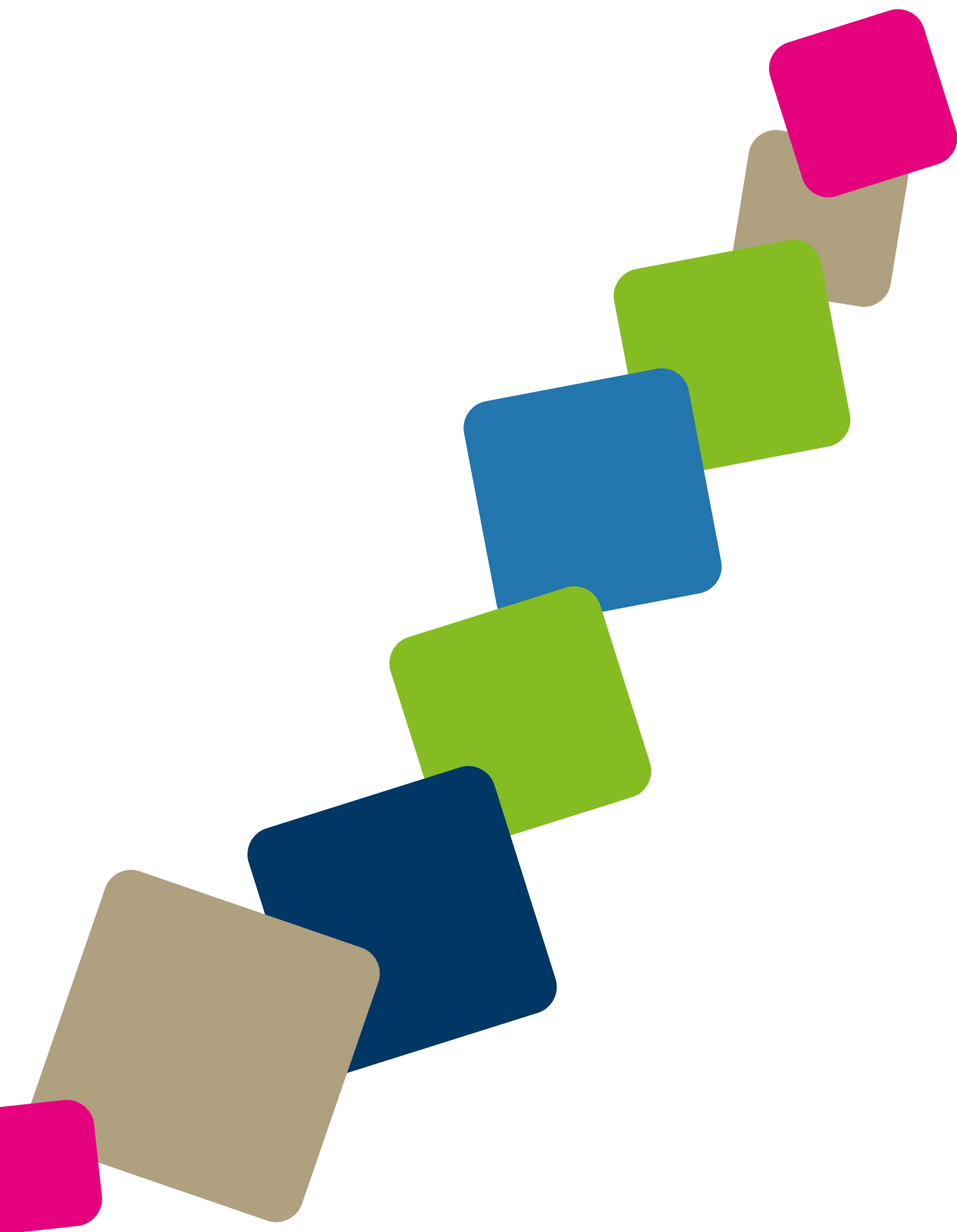
Reflexionsansätze und Handlungsstrategien
für die Kinder- und Jugendhilfe

Herausgegeben von
Bildungsteam Berlin-Brandenburg e.V.

In Kooperation mit dem Sozialpädagogischen Fortbildungsinstitut
Berlin-Brandenburg

sfbb Sozialpädagogisches
Fortbildungsinstitut
Berlin-Brandenburg





Inhalt

Vorwort	4
1. Einführendes zu Diskriminierung und Beschwerdeverfahren	5
1.1. Wann spricht man von Diskriminierung?	5
1.2. Warum diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren?	6
1.3. Zur Notwendigkeit Beschwerden zu befördern und über Diskriminierung zu sprechen	8
1.4. An welche externen Stellen kann man sich wenden?	9
2. Beschwerdeverfahren in zwei Systemen	10
2.1.1. Beschwerdestellen der Kinder- und Jugendhilfe	10
2.1.1.1. Ombudsstellen	10
2.1.1.2. Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren	11
2.1.2. Antidiskriminierungsstellen	13
2.2. Qualitätsanforderungen an Beschwerdestellen	15
2.2.1. Niedrigschwellige Zugänge	15
2.2.2. Stärkung und Ermächtigung der Ratsuchenden	15
2.2.3. Handeln im Auftrag der Ratsuchenden	16
2.2.4. Fachlich fundierte Parteilichkeit	16
2.2.5. Bedarfsgerechte Unterstützungsoptionen bieten	17
3. Beschwerdeverfahren diskriminierungssensibel gestalten	18
3.1.1. Beteiligung junger Menschen und ihrer Familien sichern	18
3.1.2. Beschwerdekultur praktisch leben	18
3.1.3. Informationsstrategien zu Beschwerden verankern	18
3.1.4. Qualifizierung und Reflexion zu Diskriminierung	19
3.1.5. Selbstverständnis und Positionierung der eigenen Institution	19
3.1.6. Kooperationen aufbauen und Netzwerke nutzen	19
3.1.7. Selbstvertretung fördern und Zusammenarbeit gestalten	20
3.1.8. Lobby gegen Diskriminierung und Unrecht sein	20
4. Literatur	21
Impressum	23

Vorwort

Beschwerdeverfahren sind spätestens seit der Einführung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes ein zentrales Element professioneller Kinder- und Jugendhilfe. Doch wie können sie so gestaltet werden, dass sie für alle jungen Menschen zugänglich und sicher sind? Wie lässt sich verhindern, dass Betroffene von Diskriminierung durch die eigene Beschwerde zusätzliche Barrieren erfahren? Und wie können sich Kinder- und Jugendliche bei Diskriminierung beschweren?

Um Antworten auf diese Fragen zu finden, hat das Bildungsteam Berlin-Brandenburg e.V. ein dreijähriges Projekt initiiert. Begleitet wurden dabei je zwei Jugendämter in Berlin und Brandenburg, um gemeinsam diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren zu entwickeln und praktisch zu implementieren.

Im Rahmen einer konstruktiven Zusammenarbeit mit dem Sozialpädagogischen Fortbildungsinstitut Berlin-Brandenburg e.V. entstanden in den Projektjahren sowohl 2 gemeinsame Fachtagungen als auch eine vertiefende Fortbildung mit dem Titel: „Beschwerden befördern und Diskriminierung entgegenwirken – Reflexions-

ansätze und Handlungsstrategien“, die am 11. und 12.12.2025 im SFBB stattgefunden hat. Das Seminar führten Prof. Dr. Aysun Doğmuş, TU Berlin & Marion Moos, Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH durch.

Aus den Ergebnissen entstand die vorliegende Handreichung. Sie richtet sich an Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe und bietet eine praktische Hilfestellung. Die Themenfelder Diskriminierung und Beschwerdeverfahren werden hier verknüpft. Die Handreichung zeigt praxisnah auf, wie Beschwerdestrukturen diskriminierungssensibel gestaltet und im Arbeitsalltag verankert werden können. Wir möchten Sie ermutigen, diese Impulse aufzugreifen und den Schutz junger Menschen vor Diskriminierung in Ihrer Einrichtung weiter zu stärken.



1. Einführendes zu Diskriminierung und Beschwerdeverfahren

Diskriminierung ist immer ein Beschwerdeanlass sowie ein Hinweis auf ungleiche Machtverhältnisse und strukturelle Ungleichheiten. Wie Beschwerdeverfahren und Ombudsstellen der Kinder- und Jugendhilfe das Thema Diskriminierung in den Fokus nehmen können und welche Rolle Antidiskriminierungsstellen im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe bei der Etablierung von diskriminierungssensiblen Beschwerdeverfahren sowie bei der Bearbeitung von Beschwerden mit entsprechenden Inhalten spielen können, ist unter anderem Gegenstand der folgenden Ausführungen.

Es wird der Frage nachgegangen, wie alltäglich gelebte und wirkungsvolle Beschwerdeverfahren sowie Arbeitsprozesse zur Diskriminierungssensibilität im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe zusammen gedacht und umgesetzt werden können. Um sich den Themen Diskriminierung und Beschwerde zu nähern, wird eingangs kurz dargestellt, was man unter Diskriminierung versteht und welchen Beitrag Beschwerdeverfahren leisten können, um Diskriminierung entgegenzuwirken.

1.1. Wann spricht man von Diskriminierung?

Diskriminierung ist die Benachteiligung von Menschen aufgrund eines schützenswerten Merkmals ohne sachliche Rechtfertigung (Antidiskriminierungsstelle des Bundes 2015, S. 9). Das bedeutet, dass Gleiches ungleich (auf Grund von Merkmalen und/oder Zuschreibungen) behandelt wird und dadurch eine Benachteiligung erfolgt.

Das **Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)** gibt es ein Regelungswerk vor, das vor Diskriminierung schützt. In diesem Zusammenhang werden folgende Merkmale als schützenswert benannt:

- Rassistische Zuschreibungen und/oder ethnische Herkunft
- das Geschlecht
- die Religion und/oder Weltanschauung
- eine Behinderung
- das Lebensalter
- die sexuelle Identität

Diese Merkmale bilden den Rahmen für das AGG. Es handelt sich in diesem Zusammenhang um eine abschließende Aufzählung, die allerdings nicht alle Merkmale von Diskriminierungsformen umfasst. So ist zum Beispiel der Soziale Status bzw. die soziale Herkunft oder

auch ein sozialrechtlicher Leistungsbezug nicht aufgeführt, was aber zum Beispiel im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe auch eine Rolle im Hinblick auf Diskriminierung spielen kann.

Aber auch im **Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII)** gibt es einen gesetzlichen Auftrag, um Benachteiligung zu vermeiden oder abzubauen. So ist im § 1 SGB VIII festgehalten, dass jeder junge Mensch ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer selbstbestimmten, eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit hat (Absatz 1). Und die Jugendhilfe soll zur Verwirklichung des Rechts nach Absatz 1 insbesondere junge Menschen in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung fördern und dazu beitragen, Benachteiligungen zu vermeiden oder abzubauen (Absatz 3).

Darüber hinaus können auch zum Beispiel die **Menschenrechtsdokumente der Vereinten Nationen** oder auch die **Europäische Menschenrechtskonvention** als gesetzliche Grundlage für die Arbeit herangezogen werden.

Allerdings ist Diskriminierung je nach Kontext und Anliegen nicht immer juristisch fassbar, aber auf der Ebene von Zuschreibungen, Kom-



munikation und Interaktion lassen sich Situation und/oder Entscheidungen im Rahmen von Beschwerdeverfahren reflektieren und im Sinne einer dialogischen Lösungssuche bearbeiten.

Entscheidend hinsichtlich der Bearbeitung von Diskriminierung im Rahmen von Beschwerdeverfahren ist die Perspektive der Betroffenen. Dieses Erleben ist Ausgangspunkt für den Beratungsprozess. Zumeist enthalten Schilderungen von Diskriminierung sowohl strukturelle als auch subjektive Aspekte, die beide im Beratungskontext relevant sind. Inwiefern die Diskriminierung eine Entscheidung z. B. in Bezug

auf eine Hilfestellung beeinflusst hat oder ob andere Gründe dafür ausschlaggebend waren, gilt es im Sinne einer fachlich fundierten Parteilichkeit im Sinne der Ratsuchenden einzuschätzen (ausführlicher dazu unter „Qualitätsanforderungen an Beschwerdeverfahren“). Bedeutsam ist, dass Ratsuchende, die in einer strukturell benachteiligten Situation sind, insofern unterstützt werden, dass ihr Anliegen Gehör findet, ein Dialog auf Augenhöhe und eine Suche nach Lösungen möglich wird.

Entscheidend ist die Perspektive der Betroffenen!

1.2. Warum diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren?

Beschwerdestellen und -verfahren zu implementieren, ist eine Strategie des Machtausgleichs, um strukturell benachteiligten Zielgruppen verstärkt Gehör zu verschaffen und sie in der Wahrung ihrer Rechte zu unterstützen.

Machtausgleich durch Beschwerdemöglichkeit

Grundsätzlich geht es bei einer Beschwerde um 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“ (Sandermann/Urban-Stahl 2017, S. 39). Es geht also um eine kritische Äußerung, die in der Regel mit einer Erwartungshaltung verknüpft ist, dass sich etwas verändern soll. Ein Verhalten, eine Entscheidung oder eine Rahmenbedingung wird als nicht gut bzw. unrecht eingeschätzt und diesbezüglich soll eine Klärung herbeigeführt werden.

Über eine strukturelle Verankerung von Beschwerdeverfahren soll gewährleistet wer-

den, dass verlässlich und qualitativ gehandelt wird. Beschwerdeverfahren umfassen deshalb „den systematischen Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, die (...) im Zusammenhang mit Beschwerden ergriffen werden“ (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. 2012, S. 4.) Ein Beschwerdeverfahren beschreibt somit den Ablauf von der Aufnahme einer Beschwerde bis zur Klärung bzw. Behebung des Problems. In welcher Art und Weise die Beschwerden konkret bearbeitet werden, ist dabei an Qualitätsstandards geknüpft, auf die im Folgenden noch eingegangen wird. Grundsätzlich geht es bei einer systematischen Beschwerdebearbeitung darum, das jeweilige Anliegen der beschwerdeführenden Person herauszuarbeiten, um daran anknüpfend aufzuklären und eine fachliche Einschätzung dazu zu geben, wie die geschilderte Situation einzuschätzen ist und welche Handlungsoptionen bestehen. Das entsprechende Beschwerdestrukturen existieren und niedrigschwellig zugänglich sind, ist eine Grundvoraussetzung, um über Be-

Klärung von erlebtem Unrecht

schwerdeverfahren Diskriminierung entgegenzuwirken.

Über die strukturelle Verankerung von Beschwerdeverfahren soll gewährleistet werden, „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“ (Urban-Stahl/Jann/Bochert 2014:

16). Durch klare Regelungen soll gesichert werden, dass junge Menschen und ihre Familien zum einen verlässliche Ansprechpersonen finden und zum anderen die Bearbeitung der Beschwerde gesichert stattfindet.

Diskriminierung kann in Bezug auf Beschwerden auf unterschiedlichen Ebenen eine Rolle

spielen. So kann Diskriminierung als Inhalt einer Beschwerde explizit benannt werden und somit der Grund für die Suche nach Unterstützung sein. Es kann aber

auch sein, dass Diskriminierung erst im Beratungsprozess deutlich wird und dann von Seiten der Beratenden erkannt und zur Sprache gebracht wird. Entsprechend müssen die für die Beschwerdebearbeitung verantwortlichen Personen bezüglich Diskriminierung qualifiziert und sensibilisiert sein.

Zugleich können Diskriminierungserfahrungen aber auch eine Hürde sein, um sich beschweren zu können. Zielsetzung diskriminierungssensibler Beschwerdeverfahren ist deshalb, die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass Beschwerdeverfahren für möglichst alle jungen Menschen und ihre Familien auch bei diskriminierungsbezogenen Anliegen geeignet und niedrigschwellig zugänglich sind. (vgl. Backhaus/Wolter 2019, S. 8).

Verlässliches
und qualitätsvolles
Handeln

Diskriminierungserfahrungen können eine Hürde sein, sich zu beschweren.

Diskriminierung
kann Inhalt einer
Beschwerde sein.

Diskriminierung
kann von Berater:in
erkannt werden.

1.3. Zur Notwendigkeit Beschwerden zu befördern und über Diskriminierung zu sprechen

Für junge Menschen und ihre Eltern ist es je nach Ausgangssituation teilweise nicht leicht, für ihre Rechte im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe einzustehen, Handeln von Fachkräften einzuschätzen und Kritik zu äußern, weil sie im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe in Hilfesettings und Angebote eingebunden und deshalb auch auf Fachkräfte angewiesen sind. Die Notwendigkeit der Zusammenarbeit bleibt oftmals auch nach einer Beschwerde weiter bestehen und so ist es wichtig, dass für sie aus einer Beschwerde keine negativen Konsequenzen

Verständliche Informationen über die eigenen Rechte und das Beschwerdeverfahren zur Verfügung stellen!

resultieren, sondern gesicherte und konstruktive Klärungen erfolgen. Zugleich benötigen Adressat:innen verständliche Informationen hinsichtlich ihrer Rechte, Orientierungswissen zu angemessenem Verhalten von Fachkräften sowie Wissen über Beschwerdeverfahren. Wenn solche Wissensbestände und Zugänge zur Verfügung gestellt werden, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Unrecht erkannt werden kann und sich junge Menschen und ihre Familien Unterstützung suchen können. (vgl. Moos 2016, Urban-Stahl/Jann/Bochert 2014)

Für von Diskriminierung betroffene junge Menschen und ihre Familien verstärkt sich die bereits bestehende Machtasymmetrie oftmals noch einmal, da sie bereits die Erfahrung gemacht haben, dass ihre Diskriminierungserfahrungen nicht wahrgenommen, heruntergespielt oder als überempfindliche Reaktion eingestuft wurden und somit nicht sichtbar und besprechbar waren. Sie befürchten, dass sich diese Erfahrungen wiederholen bzw. zweifeln an ihrem Erleben. Es besteht gesamtgesellschaftlich eine Dethematisierung von Diskriminierung, die die

Gefahr birgt, dass Konflikte bezüglich dieses Themas vermieden bzw. in nicht angemessener Form Beachtung finden. Diese strukturellen Voraussetzungen gelten auch für die Kinder- und Jugendhilfe. Dies zum einen auf Grund der Reaktionen von Fachkräften auf Hinweise und Beschwerden bezüglich Diskriminierung und zum anderen auf Grund dessen, dass Betroffene auf Grund ihrer Erfahrungen genau abwägen, wem gegenüber sie Diskriminierung öffentlich machen. (vgl. Doğmuş 2022, Mecheril 2009, Messerschmidt 2010)

Es braucht somit Sensibilisierungen, Aufklärung und Empowerment auf unterschiedlichen Ebenen, um Beschwerden insgesamt und insbesondere zu Diskriminierungen zu befördern. Das Vorhalten entsprechender Strukturen für Beschwerden reicht nicht aus, damit diese auch genutzt werden können. Vielmehr braucht es ergänzend dazu Strategien, um Wissen zu Diskriminierung zu vermitteln, an Haltungen zu arbeiten, Reflektion zu befördern, Dialogräume zum Erfahrungsaustausch zu eröffnen sowie niedrigschwellige Zugänge auf- und auszubauen. Zielgruppen für solche beschwerdefördernden Maßnahmen sind sowohl junge Menschen und ihre Familien, Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe als auch die für die Beschwerdebearbeitung verantwortlichen Personen.

Es braucht Empowerment und Aufklärung, um Beschwerden zu Diskriminierungen zu befördern.

1.4. An welche externen Stellen kann man sich wenden?

Im Zusammenspiel der Themen Diskriminierung und Beschwerde im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe gibt es grundsätzlich zwei unterschiedliche Zugänge zu Beschwerdeverfahren und Unterstützungsstrukturen. Entweder über **Antidiskriminierungsstellen** oder über die gesetzlich verankerten Beschwerde- und **Ombudsstellen der Kinder- und Jugendhilfe**. Innerhalb der Beschwerdestellen der Kinder- und Jugendhilfe ist Diskriminierung ein Beschwerdeaspekt unter anderen, denn in diesem Rahmen werden alle Beschwerden bearbeitet, die Aufgaben und Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe tangieren. In Antidiskriminierungsstellen tangieren hingegen alle Beschwerden Diskriminierung und die Kinder- und Jugendhilfe ist ein Themenfeld neben vielen anderen.

Bislang bestehen offenbar wenige Berührungspunkte zwischen Beschwerdestellen der Kinder- und Jugendhilfe sowie Antidiskriminierungsstellen, obwohl Überschneidungen in der Zielgruppe beim Thema Diskriminierung im Aufgabenspektrum der Kinder- und Jugendhilfe auftreten. Es stellt sich somit die Frage, welche Wissensbestände und Kooperationsstrukturen

es wechselseitig braucht, um den Ratsuchenden unabhängig davon, welche Beschwerdestelle sie kontaktieren angemessene Unterstützung zukommen zu lassen bzw. passgenau verweisen zu können. Zudem stellt sich auch die Frage, ob über entsprechende Formen der Zusammenarbeit Unterstützungsstrukturen für Berater:innen in Beschwerdestellen etabliert werden können, wenn es um fachliche Einschätzungen aus der jeweils anderen Perspektive geht.

Das Wissen, über die jeweiligen Strukturen, Anlaufstellen, Aufträge und Arbeitsweisen ist ein erster Schritt, um sich wechselseitig anzunähern. Im Folgenden werden deshalb die unterschiedlichen Beschwerdeverfahren in beiden Systemen im Überblick dargestellt.



2. Beschwerdeverfahren in zwei Systemen

Wie bereits benannt, können Beschwerden zu Diskriminierung im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe in zwei Systemen fachlich verortet werden. Um das wechselseitige Verständnis zu den jeweiligen Strukturen zu befördern, werden Beschwerdestellen der Kinder- und Ju-

gendhilfe sowie die unterschiedlichen Formen von Antidiskriminierungsstellen im Überblick kurz vorgestellt.

2.1.1. Beschwerdestellen der Kinder- und Jugendhilfe

Innerhalb der Kinder- und Jugendhilfe gibt es hinsichtlich der Struktur von Beschwerdestellen zwei rechtlich verankerte Umsetzungsebenen:

Zum einen sind Ombudsstellen nach § 9a SGB VIII festgeschrieben, so dass in den Bundesländern sichergestellt werden muss, „dass sich junge Menschen und ihre Familien zur Beratung in sowie zur Vermittlung und Klärung von Konflikten im Zusammenhang mit Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 und deren Wahrnehmung durch die öffentliche und freie Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden können“. Zudem wurde verankert, dass die zu errichtenden Ombudsstellen dem Bedarf von jungen Menschen und ihren Familien entsprechen sollen sowie dass sie unabhängig und fachlich nicht weisungsgebunden arbeiten. Nähere Regelungen zur Umsetzung erfolgen im Landesrecht, in der Regel durch Ausführungsgesetze zum SGB VIII.

Zum anderen sind Beschwerdeverfahren in so genannten betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe gesetzlich geregelt. So müssen nach § 45 Absatz 2 Satz 4 SGB VIII „zur Sicherung der Rechte und des Wohls von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung die Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzepts zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung gewährleistet werden“. Das heißt, dass alle (teil) stationären Träger verpflichtet sind, angemessene Verfahren zur Beteiligung und Beschwer-

de zu entwickeln. Mit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) 2021 sind Träger betriebserlaubnispflichtiger Einrichtungen ergänzend zu den einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren verpflichtet worden, für junge Menschen den Zugang zu einrichtungs-externen Beschwerdemöglichkeiten zu gewährleisten.

2.1.1.1. Ombudsstellen

Der Beratungsauftrag von Ombudsstellen umfasst das gesamte Aufgaben- und Leistungsspektrum der Kinder- und Jugendhilfe. Das bedeutet, dass sich Ratsuchende mit jedem Anliegen das Konflikte mit öffentlichen oder freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe tangiert, an eine Ombudsstelle wenden können. Dies umfasst auch Diskriminierungen.

Zentrale Grundprämissen des Selbstverständnisses ombudschaftlicher Beratung sind über das Bundesnetzwerk Ombudschaft (2021, S. 4) definiert worden:

„Ombudschaft“ in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet

- die unabhängige Information, Beratung und Vermittlung in Konflikten mit dem öffentlichen oder freien Träger der Jugendhilfe.
- Die fachlich fundierte Parteilichkeit für die Inanspruchnahme individueller Rechte und Rechtsansprüche von jungen Menschen und ihren Familien im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe ist Grundlage des ombudschaftlichen Handelns. Ombudschaftliche Aktivitäten sind eine Form des Machtausgleichs in



Externe Ombudsstellen sind unabhängig und parteilich für die Rechte von jungen Menschen.

der stark asymmetrischen Struktur der Jugendhilfe, insbesondere in Konfliktkonstellationen. Dazu gehört, die strukturell unterlegene Partei im jugendhilferechtlichen Dreiecksverhältnis unabhängig zu beraten und ggf. in der Konfliktbewältigung mit einem öffentlichen und/oder freien Jugendhelfer zu unterstützen. Damit unterscheidet sich Ombudschaft von anderen Verfahren der Konfliktbeilegung wie Mediation, Schlichtung oder anwaltliche Vertretung.

- Neben der individuellen Beratung umfasst ombudschaftliche Beratung auch die (fach-)politische Lobbyarbeit für eine bedarfsgerechte und adressat:innenorientierte Jugendhilfe und eine Sozialpolitik, die ‚positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien‘ (§ 1, Abs. 3, Satz 4 SGB VIII) schafft.

Neben ombudschaftlicher Beratung im Einzelfall sind fachpolitische Aktivitäten somit eine zentrale Säule und Anforderung ombudschaftlicher Arbeit. So kann Ombudschaft „durch die Auswertung der Beratungsinhalte dazu beitragen, strukturelle Schieflagen in der Praxis der Kinder und Jugendhilfe aufzuzeigen, was wertvolle Hinweise zu Qualifizierung dieser liefert“ (Len/Tomaschowski 2020:13).

Vertiefende inhaltliche Ausführungen sowie eine Übersicht zu Ombudsstellen im Bundesgebiet findet man unter: www.ombudschaft-jugendhilfe.de

Für Berlin:

- Berliner Rechtshilfefonds Jugendhilfe e.V. und Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe (BBO Jugendhilfe), <https://brj-berlin.de/projekte/bbo-jugend-hilfe/>

Ombudsstellen der Kinder- und Jugendhilfe in Berlin und Brandenburg

- gemeinsam stark – Anlauf-, Beratungs- & Ombudsstelle für Kinder und Jugendliche; AWO Landesverband Berlin e.V., <https://www.gemeinsamstark.berlin/>

Für Brandenburg:

- Beratungs- und Ombudsstelle Kinder- und Jugendhilfe Brandenburg (BOJE) e. V., <https://www.boje-brandenburg.de/>
- Beschwerde- und Ombudsstelle für junge Menschen in Hilfen zur Erziehung der Kinder- und Jugendhilfe des Landes Brandenburg (BeOBe), <https://www.beobe.info/de/ombudschaft.html>

2.1.1.2. Einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren

Werden junge Menschen und ihre Familien im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe in (teil) stationären Hilfen betreut, so kann auch auf das interne Beschwerdeverfahren zurückgegriffen werden. Typisch für interne Beschwerdeverfahren ist, dass sie, wie der Name schon sagt, innerhalb der Einrichtung bzw. der Organisation verortet sind.

Sie sind somit Teil der Organisation und nicht unabhängig. Dies bietet die Vorteile,

dass in der Regel relativ kurze Wege bestehen und die für die Beschwerdebearbeitung verantwortlichen Personen bestenfalls persönlich bekannt und einfach zu erreichen sind. Des Weiteren sind in der Regel interne Strukturen und Verantwortlichkeiten bekannt, so dass bestenfalls zeitnah und niedrigschwellig Gespräche geführt und nach Lösungen gesucht werden kann. (vgl. Moos 2016: 100)

Damit einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren in der gelebten Praxis Wirkung entfalten, ist es bedeutsam, dass sie strukturell verankert werden, wozu unter anderem gehört, dass

Interne Beschwerdestellen sind niedrigschwellig zu erreichen.



schriftlich festgelegt ist, in welcher Art und Weise mit Beschwerden umgegangen wird. Dies beinhaltet, dass definiert ist, wer Beschwerden in das Verfahren einbringen kann und auf welchem Weg dies möglich ist. Insofern geht mit der Entwicklung des Verfahrens die Notwendigkeit einher, darüber aufzuklären, dass es entsprechende Beschwerdemöglichkeiten gibt, und aktiv dafür zu werben, diese in Anspruch zu nehmen. Dazu gehört auch, dass Adressat:innen über ihre Rechte und beschwerdewürdige Anlässe aufgeklärt werden. Diskriminierung ist diesbezüglich ein Baustein der inhaltlichen Sensibilisierung. Neben diesen Aspekten der Wissensvermittlung und Aufklärung ist es wichtig, die Zugänge zu beschreiben, wie Beschwerden eingereicht werden können. Unter fachlichen Gesichtspunkten sind niedrigschwellige und vielfältige Zugangswege bedeutsam, so dass das Verfahren möglichst einfach, schnell und ohne Umwege über Dritte in Anspruch genommen werden kann (vgl. Urban-Stahl 2013, S. 14).

Unter fachlichen Gesichtspunkten sind niedrigschwellige und vielfältige Zugangswege bedeutsam, so dass das Verfahren möglichst einfach, schnell und ohne Umwege über Dritte in Anspruch genommen werden kann (vgl. Urban-Stahl 2013, S. 14).

Darüber hinaus ist festzulegen, wer für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich ist. Die personenbezogene Akzeptanz und Kompetenz der für die Beschwerdebearbeitung verantwortlichen Person(en) spielt eine große Rolle für die gelingende Umsetzung von internen Beschwerdeverfahren. Wichtig ist, dass die Person als vertrauenswürdig angesehen wird und ihr zugeutraut wird, im Sinne der Ratsuchenden fachlich begründet zu handeln sowie einen produktiven Beitrag zur Klärung und Lösungsfindung leisten zu können. In der Abwägung, wer bei internen Beschwerdeverfahren für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich sein soll, gilt es auch mögliche Rollenkonflikte hinsichtlich anderer Aufgaben dieser Person(en) in der Institution zu reflektieren. Eine persönliche Involviert-

heit in den zu klärenden Konflikt gilt es jeweils auszuschließen. Ferner gilt es in der Erarbeitung des Verfahrens festzulegen, in welchen Schritten eine Beschwerdebearbeitung erfolgt, so dass die Reaktion auf Beschwerden im Verfahren erwartbar ist. Vereinbarungen dazu, wie die Umsetzung erarbeiteter Lösungswege sichergestellt wird und ein einrichtungsbezogenes Lernen aus Beschwerden befördert werden kann, schließen ein entsprechendes Beschwerdeverfahren konzeptionell ab. (vgl. Urban-Stahl 2013, S. 22, Moos 2016, S. 53–57).

Um diesen Zielsetzungen und Anforderungen gerecht werden zu können, hat sich gezeigt, dass ein beteiligungsorientierter einrichtungsbezogener Arbeitsprozess notwendig ist, um Haltungsfragen und fachliche Aspekte angemessen zu bearbeiten und um ein Verfahren zu entwickeln, welches die je unterschiedlichen Ausgangsbedingungen vor Ort angemessen berücksichtigt. Der Beteiligungsanspruch bei diesen Erarbeitungs- und Implementierungsprozessen bezieht sich gleichermaßen auf Mitarbeitende wie auch auf die Adressat:innen (Moos 2016: S. 40–46).

**Aus Beschwerden
als Einrichtung
lernen!**

**Kinder und Jugendliche werden über
Ihre Rechte und
die Beschwerdemöglichkeiten
aufgeklärt.**

Darüber hinaus ist festzulegen, wer für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich ist. Die personenbezogene Akzeptanz und Kompetenz der für die Beschwerdebearbeitung verantwortlichen Person(en) spielt eine große Rolle für die gelingende Umsetzung von internen Beschwerdeverfahren. Wichtig ist, dass die Person als vertrauenswürdig angesehen wird und ihr zugeutraut wird, im Sinne der Ratsuchenden fachlich begründet zu handeln sowie einen produktiven Beitrag zur Klärung und Lösungsfindung leisten zu können. In der Abwägung, wer bei internen Beschwerdeverfahren für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich sein soll, gilt es auch mögliche Rollenkonflikte hinsichtlich anderer Aufgaben dieser Person(en) in der Institution zu reflektieren. Eine persönliche Involviert-

2.1.2. Antidiskriminierungsstellen

Das Selbstverständnis von Antidiskriminierungsstellen basiert ebenso wie von Ombudsstellen auf der unparteiischen Unterstützung und Stärkung von Betroffenen. Der Fokus der Arbeit liegt auf dem Schutz, der Beratung und der Stärkung der Rechte von Menschen, die Diskriminierung erfahren haben. Es geht zum einen um individuelle Unterstützung, aber zum anderen auch um die Bearbeitung von Diskriminierung als strukturellem und gesellschaftlichem Problem.

Antidiskriminierungsstellen können auf Grundlage unterschiedlicher rechtlicher Vorgaben und mit verschiedenen inhaltlichen Ausrichtungen arbeiten. Unterschieden werden

- Antidiskriminierungsstellen nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)
- Regionale Stellen mit Diskriminierung als Querschnittsthema
- Fachstellen für spezifische Diskriminierungsaspekte
- Andere Institutionen der Antidiskriminierungsarbeit

Nähere Informationen dazu, welche Antidiskriminierungsberatungsstelle bei welchem Anliegen die richtige ist und welche Aspekte Bestandteil des Beratungsangebots sind, findet man z. B. unter:

- <https://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/wir-beraten-sie/wir-beraten-sie.html>
- https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/Leitfaeden/leitfaden_verweisberatung_20121109.html ab Seite 34

Wichtig zu wissen ist, dass nicht jede Antidiskriminierungsstelle Anliegen aus allen Lebensbereichen bearbeitet und gesetzliche Grundlagen Geltungsbereiche definieren. So erstreckt sich der Schutz des AGG auf das Arbeitsleben und Dienstleistungen im Sinne von Alltagsgeschäften und dem Wohnungsmarkt. Das Gesetz re-

gelt aber nicht das Verhältnis zwischen Bürger:innen und dem Staat. Es ist also nicht im Bereich des öffentlichen Rechts anwendbar. Es gilt nicht an der Schnittstelle zu Behörden, Polizei, Gerichten oder im Bereich der öffentlichen Bildung, z. B. in Schule und Hochschule. In diesem Zusammenhang sind auch Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe keine Dienstleistungen, da sie im sozialrechtlichen Leistungsdreieck erbracht werden, d. h. im Verhältnis von Hilfeberechtigten, Leistungserbringer und zuständigem öffentlichen Leistungs- und Kostenträger. Andere Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe sind kostenfreie Infrastrukturleistungen, wie z. B. die Kinder- und Jugendarbeit.

<https://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/wir-beraten-sie/diskriminierungs-check/diskriminierungs-check-node.html>

Des Weiteren ist Antidiskriminierungsarbeit in Deutschland nicht föderal aufgebaut. Ob die Länder Antidiskriminierungsstellen einrichten, hängt vom Willen der politischen Akteur:innen ab. Eine Übersicht zu Landesantidiskriminierungsstellen findet sich unter:

https://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/ueber-uns/antidiskriminierungsstellen_der_laender/antidiskriminierungsstellen_der_laender-node.html

In Berlin ist ein Landesantidiskriminierungsgesetz (LADG) verabschiedet worden, welches eine Rechtslücke schließt, die gerade im Bereich des behördlichen Handelns noch bestand. Sie ist damit auch für Belange der Kinder- und Jugendhilfe zuständig. Festgelegt wurde, dass das LADG „bei Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, der ethnischen Herkunft, einer rassistischen und antisemitischen Zuschreibung, der Religion und Weltanschauung, einer

Beratungsstellen-
finder mit
Diskriminierungs-
Check

Behinderung, einer chronischen Erkrankung, des Lebensalters, der Sprache, der sexuellen und geschlechtlichen Identität sowie des sozialen Status, wenn diese von Berliner Behörden oder anderen Berliner öffentlichen Einrichtungen ausgeht“, schützt. Entsprechend wurde die LADG-Ombudsstelle als zentrale Beratungs- und Schlichtungsstelle des Landes Berlin bei Diskriminierung 2020 eingerichtet und ist bei der Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen Diskriminierung des Berliner Senats angesiedelt.

Näheres zum Berliner Landesantidiskriminierungsgesetz unter <https://www.berlin.de/sen/lads/recht/ladg/>

Weitere Beratungsstellen für Hilfe bei Diskriminierung sind im Berliner Beratungswegweiser dargestellt: <https://www.berlin.de/sen/lads/beratung>

Auch das Land Brandenburg hat entsprechende Strukturen geschaffen und so fungiert die Landesstelle für Chancengleichheit und Antidiskriminierung als Anlauf- und Beratungsstelle für von Diskriminierung betroffene Bürger:innen.

Weiterführende Informationen dazu unter: <https://masgz.brandenburg.de/masgz/de/ministerium/landesantidiskriminierungsstelle/#>

Die Grundfrage, inwiefern die in den jeweiligen Bundesländern geschaffenen Beschwerdestellen der Kinder- und Jugendhilfe sowie die Antidiskriminierungsstellen wechselseitig voneinander profitieren können, lässt sich idealerweise in den konkreten Bezügen vor Ort klären. Über die Initiierung eines wechselseitigen Erfahrungsaustauschs kann sondiert werden, was es braucht, um junge Menschen und ihre Familien mit Diskriminierungserfahrungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe noch angemessener unterstützen zu können und Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe verstärkt für das Thema Diskriminierung zu sensibilisieren.



2.2. Qualitätsanforderungen an Beschwerdestellen

Unabhängig davon, welche Beschwerdestelle aufgesucht wird, rahmen zentrale Grundprämissen idealtypisch die Arbeit der Beschwerde-

stellen. Auf ausgewählte Aspekte wird deshalb nachfolgend kurz eingegangen.

2.2.1. Niedrigschwellige Zugänge

Durch das Prinzip der Niedrigschwelligkeit sollen Hürden im Zugang zur Inanspruchnahme der Beratung vermieden bzw. abgesenkt werden. Eine erste Voraussetzung, um diskriminierungssensible Beratung in Konfliktfällen in Anspruch nehmen zu können, ist eine entsprechende bedarfsgerechte Infrastruktur. Es braucht ein in angemessener Nähe entsprechendes Angebot, um im Bedarfsfall darauf zurückgreifen zu können. Darüber hinaus ist es wichtig, dass die Beratungsstellen personell so ausgestattet sind, dass die Beratung zeitnah in Anspruch genommen werden kann. Ein weiterer Aspekt von Niedrigschwelligkeit ist, dass die Ratsuchenden hinreichende und verständliche Informations-

zugänge sowie Wissen zur Verfügung gestellt bekommen, um im Bedarfsfall auf das Angebot zurückgreifen zu können. Zudem können zielgruppenspezifische Materialien, die zum Beispiel Diskriminierung explizit als Beschwerdeanlass benennen, Hürden abbauen und Zugänge erleichtern. Des Weiteren können Berater:innen, die zu Diskriminierung sensibilisiert und qualifiziert sind, wichtige Impulse geben und darin unterstützen eine Sprache für Diskriminierung zu finden.

Jugendlichen helfen,
eine Sprache für
Diskriminierung zu
finden

2.2.2. Stärkung und Ermächtigung der Ratsuchenden

Durch die Schaffung von Materialien und Orten des Austauschs, um über Diskriminierungserfahrungen zu sprechen, können Betroffene gestärkt und in die Lage versetzt werden, erlebte Ungerechtigkeiten, Ungleichbehandlungen sowie Grenzverletzungen zu thematisieren. Die Aufklärung über Rechte und eine Sensibilisierung für Beschwerdeanlässe, sind zentrale Aspekte im Aufbau bzw. der Weiterentwicklung von Beschwerdeverfahren. Über eine Sensibilisierung für Beschwerdeanlässe können Betroffene darin unterstützt werden, um für ihre Rechte einzustehen. Über das Zuhören, die strukturelle und rechtliche Einordnung des Konflikts sowie

das Aufzeigen von Handlungsoptionen können für die Ratsuchenden Handlungsoptionen entstehen.

Durch Aufklärung können
Kinder und Jugendliche
lernen, für ihre Rechte
einzustehen.

2.2.3. Handeln im Auftrag der Ratsuchenden

Könnte das der Beschwerde zu Grunde liegende Anliegen herausgearbeitet werden, stellt sich daran anschließend die Frage, welche Handlungsoptionen bestehen und welche Schritte hin zu einer Lösung gegangen werden können. Ein wichtiges Grundprinzip ist, dass das Handeln im Rahmen der Beschwerdebearbeitung jeweils im Auftrag des bzw. der Ratsuchenden erfolgt und auf die Selbstermächtigung zielt. Das bedeutet, dass alle einzuleitenden Schritte mit der beschwerdeeinbringenden Person abgestimmt sind und auch keine Informationsweitergabe oder Kontaktaufnahme mit Dritten ohne Zustimmung erfolgt. Die Handlungshoheit verbleibt somit bei den Ratsuchenden. „Die Ratsuchenden entscheiden grundsätzlich selbst, wie sie weiter vorgehen und gegebe-

nenfalls von welchen Unterstützungsmöglichkeiten [...] sie Gebrauch machen“ (Len/Tomaschowski 2020, S. 11).

Es geht somit um einen dialogischen Prozess, in dem Handlungsoptionen mit den damit einhergehenden Vor- und Nachteilen abgewogen werden und die Ratsuchenden selbst bestimmen, welche Schritte sie eigenständig gehen bzw. in welcher Form sie Unterstützung im Klärungsprozess in Anspruch nehmen. Zielperspektive bleibt dabei, Ratsuchenden so viel Unterstützung zu geben, dass sie befähigt sind, berechnete Anliegen (wieder) selbst vertreten zu können. (vgl. Urban-Stahl 2022, S. 146)

Die Handlungshoheit bleibt bei den Ratsuchenden.

2.2.4. Fachlich fundierte Parteilichkeit

Ein weiteres zentrales Grundprinzip vor allem in der ombudtschaftlichen Bearbeitung von Beschwerden im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe, ist die so genannte „fachlich fundierte Parteilichkeit“ (Len/Manzel/Tomaschowski 2022, S. 209). Gemeint ist, dass fachliche Kriterien den Ausschlag geben, in welche Richtung die beschwerdeführende Person beraten wird. In diesem Zusammenhang kann auch auf „Prinzipien guter Verwaltung“ Bezug genommen werden, deren Hauptaspekte Unparteilichkeit, Gerechtigkeit, Angemessenheit der Verfahrensdauer und Recht auf Gehör, Recht auf Akteneinsicht und Begründungspflicht sind (vgl. Rosenbauer 2022, S. 33). Fachliche und rechtebasierte

Kriterien geben somit den Ausschlag hinsichtlich der Einschätzung von Anliegen. „Die fachlich fundierte Parteilichkeit bedeutet somit nicht, den Ratsuchenden unbedingt zu ihrem Willen zu verhelfen. Im Einzelfall müssen Anliegen auch „enttäuscht“ werden, beispielsweise dann, wenn konkrete Vorstellungen und Wünsche nicht mit den individuellen Rechtsansprüchen der Ratsuchenden vereinbar sind oder dem Kindeswohl entgegenstehen würden“ (Len/Manzel/Tomaschowski 2022, S. 209). Wann immer aber ein berechtigtes Anliegen vorliegt, werden Ratsuchende in ihrem Klärungsweg unterstützt.

2.2.5. Bedarfsgerechte Unterstützungsoptionen bieten

Grundsätzlich kann das Spektrum der Unterstützungsoptionen zwischen verschiedenen Beschwerdestellen sowie zwischen Antidiskriminierungsstellen und Ombudsstellen variieren. Je nach Konzept und Rahmenbedingungen vor Ort muss jeweils geklärt werden, in welcher Form die individuelle Unterstützung erfolgen kann. Idealerweise steht ein breites Handlungsspektrum an Optionen zur Verfügung und die personellen Rahmenbedingungen ermöglichen ein zeitnahe Handeln entlang der Bedarfe und Wünsche der Ratsuchenden.

So kann eine entsprechende Unterstützung Impulse umfassen, in festgefahrenen Kommunikationssituationen wieder ins Gespräch zu kommen oder rechtliche Aufklärung, Erklärungen zu Strukturen und Verantwortlichkeiten im jeweiligen System, eine Vorbereitung von Gesprächen mit Ratsuchenden oder auch die konkrete Begleitung zu anstehenden Terminen umfassen. Aber auch eine im Bedarfsfall stellvertretende Artikulation von Anliegen, Unterstützung beim

Formulieren von Anträgen oder anderem Schriftverkehr, eine Unterstützung beim Formulieren eines Widerspruchs oder auch die Begleitung einer Klage im Einzelfall spiegeln die Möglichkeiten wider. Bedeutsam ist, dass unterschiedliche Unterstützungs- und Interventionsstrategien ausgeschöpft werden können, um Anliegen und Rechte von Ratsuchenden im Sinne der fachlichen Parteilichkeit durchsetzen zu können. (vgl. Len/Manzel/Redmann/Schruth/Tomaschowski 2022, S. 357)

Verschiedene
Unterstützungswege
anbieten



3. Beschwerdeverfahren diskriminierungssensibel gestalten

Um Beschwerden zu befördern und Diskriminierung entgegenzuwirken, bieten sich Handlungsstrategien auf ganz unterschiedlichen

Ebenen. Mögliche Impulse zur Bearbeitung des Themas werden im Folgenden vorgestellt.

3.1.1. Beteiligung junger Menschen und ihrer Familien sichern

Um angemessene Beschwerdeverfahren und -stellen bedarfsgerecht und passgenau etablieren zu können, ist die Beteiligung junger Menschen und ihrer Familien bzw. entsprechende Selbstvertretungsorgane ein zentraler Aspekt. Aus Perspektive (potentieller) Nutzer:innen lassen sich Zugangshürden erkennen und Ideen zum Abbau entwickeln. Aber auch die Nutzung der gemachten Erfahrungen bei der Inanspruchnahme von Beschwerdestellen sollten systematisch in den Prozess der Weiterentwicklung einfließen. Zudem ist es wichtig, Informationsmaterialien auf Verständlichkeit sowie angemessene Ansprache der Zielgruppen durch diese selbst überprüfen zu lassen. Mitsprache und Feedback sind deshalb wichtige Zugänge, die systematisch genutzt werden sollten.

Mitsprache und Feedback ermöglichen

3.1.2. Beschwerdekultur praktisch leben

Ist ein Beschwerdeverfahren bzw. eine Beschwerdestelle aufgebaut, so ist es wichtig, die Struktur mit Leben zu füllen und in der praktischen Anwendung im Alltag präsent zu halten. Es braucht regelmäßige Ankerpunkte und Arbeitsprozesse zu den Themen Beschwerde und Diskriminierung. Sowohl mit jungen Menschen und ihren Familien als auch mit Fachkräften gilt es an beschwerdefreundlichen Haltungen, konstruktiven Kommunikationsformen sowie an Verfahrens- und Verweisungswissen zu arbeiten, so dass mit Beschwerden angemessen umgegangen wird.

Eine Beschwerde-freundliche Haltung entwickeln

3.1.3. Informationsstrategien zu Beschwerden verankern

Ein Teil der alltagspraktischen Verankerung ist auch, sicherzustellen, dass junge Menschen und ihre Familien systematisch über ihre Rechte sowie über Beschwerdestellen aufgeklärt werden. Informationsmaterialien und Arbeitsprozesse zu Rechten von jungen Menschen und ihren Familien im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe sowie zu Diskriminierungserfahrungen und einem Umgang damit, sind wichtig, um Hürden im Zugang zu Beschwerdeverfahren abzubauen. Zieldienlich ist, über ganz un-

terschiedliche Informationskanäle und Angebote auf das Thema sowie die Strukturen aufmerksam zu machen. So können Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe in ihren jeweiligen Arbeitskontexten Informationen zu Hilfebeginn systematisch schriftlich weitergegeben, entsprechende Hinweise in persönlichen Gesprächen aufgreifen, thematische Einheiten ausgestalten und/oder auf der Homepage sowie über Aushänge und Flyer oder QR-Codes und Apps informieren.

3.1.4. Qualifizierung und Reflexion zu Diskriminierung

Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe aber insbesondere auch die Berater:innen in Beschwerdestellen brauchen Wissensbestände und Reflexionsräume, um Diskriminierung erkennen und angemessen mit der Situation umgehen zu können. Gerade auch in der Bearbeitung von Beschwerden braucht es eine Sensibilität für das Thema, um es besprechbar und bearbeitbar zu machen, so dass den Tendenzen, nicht über Diskriminierung zu sprechen, entgegengewirkt werden kann.

Dazu kann auch gehören, sich der jeweils eigenen Zugehörigkeiten zu Minder- und Mehrheiten bewusst zu sein und damit reflektiert umzuge-

hen, denn oftmals prägen eigene Erfahrungen und Zugehörigkeiten den persönlichen Bezug zum Thema Diskriminierung. Hilfreich können in diesem Zusammenhang regelmäßige Selbstreflexionen und/oder Supervisionen, Teamgespräche sowie Teamentwicklungsmaßnahmen und/oder gezielte Weiterbildungen sein. Eine Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit dem Thema Diskriminierung kann dadurch befördert werden.

3.1.5. Selbstverständnis und Positionierung der eigenen Institution

Es geht jedoch nicht nur um eine persönliche Positionierung, sondern auch um die Frage, wie die eigene Institution mit den Themen Beschwerde und Diskriminierung umgeht. Die Darstellung der eigenen Haltung nach außen sowie Arbeitsprozesse zur Förderung von Beschwerden und gegen Diskriminierung sind ein weiterer Baustein, um das Thema voranzubrin-

gen. Es bedarf bewusster Entscheidungen, um Arbeitsprozesse und Strukturen zu verankern. Fort- und Weiterbildungen, verantwortliche Personen, die Erarbeitung von Leitbildern sowie Netzwerkarbeit sind mögliche Strategien, um entsprechende Handlungskompetenzen aufzubauen und zu erhalten.

3.1.6. Kooperationen aufbauen und Netzwerke nutzen

Aber auch über die eigene Institution hinaus lohnt es sich, nach Verbündeten zum Thema zu suchen. Um Beschwerdeverfahren und (Anti-) Diskriminierungsarbeit verstärkt zusammenzuführen, gilt es zu sondieren welche Akteure und Initiativen vor Ort bereits zu den Themen aktiv sind und zu eruieren, inwiefern Zugänge zur Zielgruppe sowie Synergien in der fachlichen Arbeit ggf. gemeinsam genutzt werden können. Die Vernetzung verschiedener Akteure vor Ort kann zum wechselseitigen Kennenlernen

und zur Abstimmung aufeinander bezogener Unterstützungsangebote genutzt werden, um bedarfsgerechte Unterstützung sicher zu stellen.

3.1.7. Selbstvertretung fördern und Zusammenarbeit gestalten

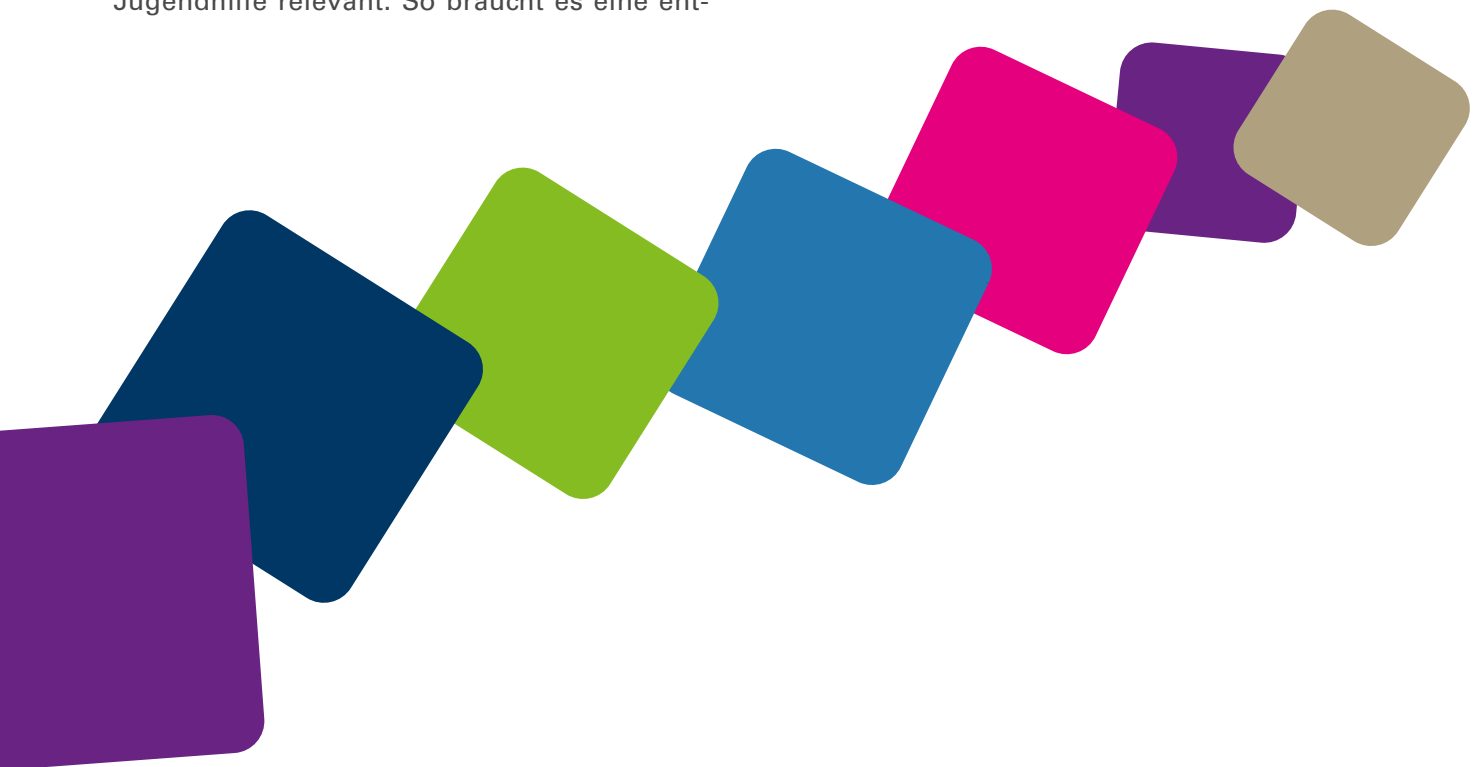
Zudem kann ein weiterer Impuls sein, Selbstvertretung junger Menschen auch im Kontext von Diskriminierung im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe weiter zu befördern. Ein Austausch in Gruppen über ähnliche Erfahrungen in der eigenen Lebenswelt kann ein wichtiger Schritt im Sinne der Ermächtigung sein. Die Erfahrung nicht allein zu sein und darin unterstützt zu werden, mit den eigenen Anliegen Gehör zu finden, ist ein wichtiges Potenzial von Selbstvertretungen. Jungen Menschen mit ganz unterschiedlichen Lebensrealitäten verstärkt eine Stimme in der Kinder- und Jugend-

hilfe zu geben, so dass ihre Erfahrungen in und mit der Kinder- und Jugendhilfe in die Weiterentwicklung des Feldes einfließen können, bergen ein wichtiges Potenzial. Identifikationsfiguren mit ähnlichem Erfahrungshintergrund kennenzulernen, kann wichtige Impulse zur eigenen Persönlichkeitsentwicklung geben. Entsprechende Orte und Räume für junge Menschen zu schaffen, kann ein Beitrag zur Förderung von Selbstvertretung sein.

3.1.8. Lobby gegen Diskriminierung und Unrecht sein

Um die sich im Kontext von Beschwerden zeigenden strukturellen Aspekte von Diskriminierung und Unrecht bearbeiten zu können, ist zugleich eine (fach-)politische Interessenvertretung und Lobbyarbeit für die Belange aller jungen Menschen und Familien im Kontext der Kinder- und Jugendhilfe relevant. So braucht es eine ent-

sprechende Öffentlichkeitsarbeit, Fachpolitik und strukturelle Kampagnen, um Ungleichbehandlungen zu minimieren und die Rechte Betroffener zu stärken.



4. Literatur

- Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2015): Leitfaden Beratung bei Diskriminierung: erste Schritte und Weitervermittlung. Berlin
- Backhaus, Anne; Wolter, Berit (2019): Wenn Diskriminierung nicht in den Kummerkasten passt. Hrsg.: KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen! Fachstelle Kinderwelten für Vorurteilsbewusste Bildung und Erziehung / Institut für den Situationsansatz / Internationale Akademie INA Berlin gGmbH
- Bundesnetzwerk Ombudschaft (2021): Selbstverständnis. https://ombudschaft-jugendhilfe.de/wp-content/uploads/BNO_Selbstverstaendnis_2021_09_23.pdf [24.09.2024]
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (2012): Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen. DV 39/11 AF II 8. Mai 2012 https://www.deutscher-verein.de/fileadmin/user_upload/dv/pdfs/Empfehlungen_Stellungnahmen/2012/DV-39-11.pdf [11.08.2025]
- Doğmuş, Aysun (2022): Professionalisierung in Migrationsverhältnissen – Eine rassismuskritische Perspektive auf das Referendariat angehender Lehrer*innen. Wiesbaden
- Mecheril, Paul (2009): Was Sie schon immer über Rassismuserfahrungen wissen wollten. In: R. Leiprecht & A. Kerber (Hg.): Schule in der Einwanderungsgesellschaft. Ein Handbuch. 3. Auflage. Schwalbach/Ts.: Wochenschau, S. 462–471.
- Messerschmidt, Astrid (2010): Distanzierungsmuster. Vier Praktiken im Umgang mit Rassismus. In Broden, Anne u. Mecheril, Paul (Hrsg.), Rassismus bildet. Bildungswissenschaftliche Beiträge zur Normalisierung und Subjektivierung in der Migrationsgesellschaft (S. 41–57). Bielefeld
- Moos, Marion (2016): Beschwerde und Beteiligung in den Hilfen zur Erziehung. Abschlussbericht des Projektes „Prävention und Zukunftsgestaltung in der Heimerziehung in Rheinland-Pfalz – Ombudschaften“ Mainz
- Len, Andrea/Tomaschowski, Lydia (2020): Wie funktioniert Ombudschaft? Einblicke in ein heterogenes Feld. In: Forum Erziehungshilfen 26. Jahrgang 2020 Heft 1, S. 10–15
- Len, Andrea / Manzel, Melissa /Tomaschowski, Lydia (2022): Die ombudschaftliche Tätigkeit in der Jugendhilfe: Aufgaben und Profil. In: Len, Andrea u. a. (Hrsg.) (2022): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen-Praxis-Recht. S. 206–217
- Len, Andrea/ Manzel, Melissa/Redmann, Björn/ Schruth, Peter/Tomaschowski, Lydia (2022): 10 Schritte auf dem Weg zu einer Ombudschaft für alle – für eine menschenwürdige Jugendhilfe. In: Len, Andrea u. a. (Hrsg.) (2022): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen-Praxis-Recht. S. 356–361
- Rosenbauer, Nicolle 2022: Typische Konflikte in der Leistungsbewährung: Hilfeplanverfahren und die Gewährung von Hilfen für junge Volljährige und Careleaver*innen. In: Len Andrea u. a. (Hrsg.) (2022): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen-Praxis-Recht. S. 32–44

- Sandermann, Philipp; Urban-Stahl, Ulrike (2017): Beschwerde, Ombudschaft und die Kinder- und Jugendhilfe: Begriffliche, konzeptuelle, organisationale und diskursive Differenzierungen. In: Hrsg. Claudia Equit; Gaby Flößer; Marc Witzel (2017): Beteiligung und Beschwerde in der Heimerziehung: Grundlagen, Anforderungen und Perspektive. Frankfurt am Main: Internationale Gesellschaft für Erzieherische Hilfen, S. 27–55
- Urban-Stahl, Ulrike (2013): Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin: Freie Universität Berlin Arbeitsbereich Sozialpädagogik.
- Urban-Stahl, Ulrike/Jann, Nina/Bochert, Susan (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. München: Reinhardt
- Urban-Stahl, Ulrike (2022): Macht(asymmetrien) in institutionellen Beziehungen. In: Len Andrea u. a. (Hrsg.) (2022): Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe. Grundlagen Praxis-Recht. S. 138–148



Impressum

Herausgeber: Bildungsteam Berlin-Brandenburg e. V.

V. i. S. d. P.: Tatjana Volpert

Cuvrystraße 20 A

10997 Berlin

Telefon: + 49 (0) 30 61076544

interkoe@bildungsteam.de

www.bildungsteam.de

Redaktionsschluss: Mai 2026

Redaktion und Text: Marion Moos 06131/240 41 – 17 Marion.moos@ism-mz.de

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)

Flachmarktstraße 9, 55116 Mainz

www.ism-mz.de

Gestaltung: Studio Wiemer – www.studio-wiemer.de

Diese Publikation ist entstanden im Rahmen des Projektes "Öffnung der Jugendhilfe durch Beteiligung und migrationsgesellschaftliche Kompetenz", 2023–2026.



**Kofinanziert von der
Europäischen Union**



Senatsverwaltung
für Bildung, Jugend
und Familie

BERLIN



