

Positionspapier

Einrichtungsexterne Beschwerdestellen im Sinne des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII: Voraussetzungen, Bedingungen, Chancen

Mit Inkrafttreten des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) 2021 sind Träger betriebserlaubnispflichtiger Einrichtungen verpflichtet worden, für junge Menschen den Zugang zu einrichtungsexternen Beschwerdemöglichkeiten zu gewährleisten, sowie Verfahren der Selbstvertretung junger Menschen und Schutzkonzepte in den Einrichtungen zu entwickeln. Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V. begrüßt diese Neuerungen ausdrücklich. Diese Regelungen erweitern die bisherigen einrichtungsinternen Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren und beinhalten ein großes Potenzial, Beteiligung, Förderung und Schutz junger Menschen in Jugendhilfeeinrichtungen zu stärken. Mit Blick auf einrichtungsexterne Beschwerdeverfahren verfügen die Ombudsstellen des Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe über Expertise und Erfahrung in der Beratung von jungen Menschen, die in stationären Jugendhilfeeinrichtungen leben und sich mit Beschwerden an die Ombudsstellen wenden. Auf dieser Grundlage möchten wir uns mit diesem Positionspapier in die Diskussion dazu einbringen, wie gelingende einrichtungsexterne Beschwerdeverfahren idealtypisch so ausgestaltet sein können, dass sie ihren Zweck erfüllen, genutzt werden und die Entwicklung einer Beschwerdekultur in den Einrichtungen befördern. Das Positionspapier bildet den derzeitigen Stand der Diskussion ab und erhebt nicht den Anspruch auf endgültige Antworten.

Ausgangslage: Gesetzliche Änderungen durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG)

Träger von stationären Jugendhilfeeinrichtungen sind seit Inkrafttreten des KJSG mit dem § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII verpflichtet, im Zuge des Betriebserlaubnisverfahrens den jungen Menschen in der Einrichtung neben den bereits gesetzlich verankerten und bestehenden internen Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren – eingeführt im Jahr 2012 durch das Bundeskinderschutzgesetz (BKISchG) – nun auch die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten außerhalb der Einrichtung zu gewährleisten. Weitere neue Voraussetzungen für die Betriebserlaubnis im neuen § 45 Abs. 2, Nr. 4 SGB VIII sind zudem auch die Schaffung von Selbstvertretungsstrukturen (s. auch § 4a SGB VIII) und das grundsätzliche Vorhalten eines Schutzkonzepts.

Mit dem neuen § 9a SGB VIII „Ombudsstellen“ sind die Länder verpflichtet, bedarfsgerechte unabhängige Ombudsstellen einzurichten. Die gesetzliche Verankerung von Ombudschaft in der Jugendhilfe wird unter anderem mit der Notwendigkeit begründet, die bestehenden (einrichtung-internen) Beschwerdeverfahren für junge Menschen in Jugendhilfeeinrichtungen in Form von externen Beschwerdestellen zu ergänzen und den Adressat*innenkreis der Beschwerdestellen zu erweitern (s. Drs. 19/26107, S.48, S.52, S.75f).

Begriffsklärung:

Beschwerde, Ombudschaft, Beschwerde- und Ombudsstellen

Eine Beschwerde kann gefasst werden als 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.390). Beschwerdestellen bearbeiten und nehmen Beschwerden entgegen, wobei der Begriff offenlässt, auf welche Weise die Beschwerden bearbeitet werden und ob oder in welcher Form (direkte) Abhilfe geschaffen wird (ebd.).

Ombudsstellen sind unabhängige Beratungs- und Beschwerdestellen, an die sich junge Menschen und ihre Familien bei Konflikten mit dem Jugendamt oder leistungserbringenden Jugendhilfeträgern wenden können. Sie arbeiten nach dem Konzept Ombudschaft: Um strukturelle Machtasymmetrien zwischen den jungen Menschen und ihren Familien auf der einen Seite und Fachkräften der öffentlichen und freien Jugendhilfe auf der anderen Seite auszugleichen, erhalten die Ratsuchenden Information, Beratung und ggf. Unterstützung in der Konfliktbewältigung. Ziel ist dabei, dass Leistungen und Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe entsprechend der gesetzlichen Vorgaben gewährt und ausgeführt werden. Hierdurch werden auch die Umsetzung von Kinderrechten, Beteiligungsprozesse und der Schutz von Kindern gestärkt. Ombudsstellen in der Jugendhilfe zeichnen sich durch ihre Unabhängigkeit aus. Diese bedeutet, dass grundsätzlich keine Interessen von freien oder öffentlichen Trägern der Jugendhilfe die ombudschaftliche Beratung im Einzelfall, die weiteren ombudschaftlichen Tätigkeiten (z.B. fachpolitische Aktivitäten, Fortbildungen und Öffentlichkeitsarbeit) oder andere Entscheidungen, wie etwa die Personalauswahl, beeinflussen dürfen.

Bearbeitung von Beschwerden junger Menschen in Jugendhilfeeinrichtungen durch Ombudsstellen

Es ist davon auszugehen, dass Beschwerden von jungen Menschen in Jugendhilfeeinrichtungen immer ein (expliziter oder impliziter) Konflikt mit dem Träger bzw. den Fachkräften der Einrichtung oder dem zuständigen Jugendamt zu Grunde liegt. Dies gilt auch für Beschwerden, die sich z.B. auf andere junge Menschen der Wohngruppe beziehen. In diesem Fall würde die Beschwerde eine negative Rückmeldung über den Einrichtungsalltag beinhalten, dessen Gestaltung in der Verantwortung der Fachkräfte liegt. Aus diesem Grund beinhaltet die Tätigkeit von unabhängigen Ombudsstellen im Sinne des § 9a SGB VIII somit grundsätzlich auch die Bearbeitung von Beschwerden junger Menschen in Jugendhilfeeinrichtungen. Junge Menschen, die in Jugendhilfeeinrichtungen leben, können sich bei Konflikten und Beschwerden über eine Einrichtung oder die dort tätigen Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe an eine Ombudsstelle wenden. Dies ist bereits auch gängige Praxis, unabhängig davon, ob ein Jugendhilfeträger eine konkrete Ombudsstelle als „seine“ externe Beschwerdemöglichkeit benennt oder nicht.

Ombudsstellen als einrichtungsexterne Beschwerdemöglichkeiten im Sinne des § 45 SGB VIII

Das Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe sieht Ombudsstellen aufgrund ihrer Unabhängigkeit, ihrer spezifischen Fachlichkeit und der vorhandenen Expertise hinsichtlich der rechtlichen Regelungen, Strukturen und Praxis der Kinder- und Jugendhilfe grundsätzlich als eine geeignete Möglichkeit zur Umsetzung externer Beschwerdestellen im Sinne des neuen § 45 Abs. 2, Nr. 4 SGB VIII an. Ombudsstellen können – müssen aber nicht – in dieser Weise tätig sein.

Notwendige Voraussetzungen für den Zugang zu einrichtungsexternen Beschwerdestellen

Unabhängig davon, ob eine Ombudsstelle oder eine andere Beschwerdemöglichkeit¹ außerhalb der Einrichtung vorgehalten wird: Damit einrichtungsexterne Beschwerdeverfahren fachlich sinnvoll und entsprechend der gesetzgeberischen Intention² ausgeführt werden können, sind einige Voraussetzungen notwendig bzw. müssen einige Bedingungen erfüllt sein. Die bisherigen Forschungsergebnisse und auch die Erfahrungen aus den Ombudsstellen haben gezeigt, dass es für Einrichtungen notwendig ist zu überlegen, wie derartige Verfahren über die rein formale Umsetzung hinaus mit Leben gefüllt werden können. D.h. wie es gelingen kann, diese in den Einrichtungsalltag zu integrieren und stetig weiterzuentwickeln. Damit sich eine gelingende Beschwerdekultur in den Einrichtungen entwickeln kann, welche vor Machtmissbrauch schützt und die Rechte der jungen Menschen stärkt, benötigt es hierfür bei allen Beteiligten (junge Menschen, Mitarbeitende, Leitung, Eltern etc.) eine hohe Akzeptanz.

A) Bekanntheit der externen Beschwerdemöglichkeit bei den jungen Menschen in der Einrichtung

Die jungen Menschen, die in der Einrichtung leben, müssen zunächst wissen, dass es die einrichtungsexterne Beschwerdestelle gibt und dass sie das Recht haben, sich jederzeit mit einer Beschwerde dorthin wenden zu können, ohne irgendeine Befürchtung von negativen

¹ Andere Konstruktionen von Beschwerdemöglichkeiten außerhalb der Einrichtung wären z.B. externe Vertrauenspersonen oder Beschwerdestellen von Trägerverbänden. Vgl. zu bestehenden Beschwerdemöglichkeiten Urban-Stahl, U. (2011): *Expertise: Ombuds- und Beschwerdestellen in der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland*, S. 35ff

² Beschwerdemöglichkeiten außerhalb der Einrichtung sollen dem Wohl, dem Schutz und der Sicherung der Rechte von jungen Menschen in den Einrichtungen dienen und ggf. Missständen wirksam begegnen können, s. Begründung des Entwurfs für das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (*Drs. 19/26107*, S.98). Diese nimmt Bezug auf die *Evaluation des Bundeskinderschutzgesetzes*, welche u.a. die Ergebnisse der Runden Tische „Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren“ und „Sexueller Kindesmissbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich“ zur Grundlage hat.

Konsequenzen. Ferner müssen sie über die Arbeitsweise der jeweiligen einrichtungsexternen Beschwerdestelle informiert sein (insbesondere hinsichtlich der Vertraulichkeit, Unabhängigkeit, Fachlichkeit) sowie die Möglichkeit haben, die Beschwerdestelle und die dort arbeitenden Fachkräfte – welche für sie zuständig wären – kennenzulernen. Hierfür muss grundsätzlich die Einrichtung Sorge tragen, z.B. durch die entsprechende Information bei Einzug oder in Erstgesprächen und Verankerung im Betreuungsvertrag, in der Willkommensmappe o.ä. sowie durch die regelmäßige Präsenz von Vertreter*innen der Beschwerdestelle im WG-Alltag z.B. in Beteiligungsgremien der Einrichtung (Gruppenrat, Hausversammlung o.ä.).

B) Zugang der jungen Menschen zur einrichtungsexternen Beschwerdestelle

Die Fachkräfte der externen Beschwerdestelle brauchen die Zusicherung seitens der Einrichtung und den dort tätigen Fachkräften, dass sie grundsätzlich die Möglichkeit erhalten, in die WGs und Einrichtungen zu kommen, ohne dass dies vorher gesondert im Team oder mit der Einrichtungsleitung abgesprochen werden müsste (s. auch Pkt. C).

Für die jungen Menschen in der Einrichtung muss eine Kontaktaufnahme mit der externen Beschwerdestelle jederzeit möglich sein, und zwar auch ohne Kenntnis der Fachkräfte der Einrichtung. Es braucht hierzu praktikable Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, die von allen jungen Menschen in der Einrichtung genutzt werden können, wobei jüngere Kinder und junge Menschen mit Beeinträchtigung mitgedacht werden müssen. Zudem sollten einerseits vorhandene digitale Zugangswege genutzt werden, während es andererseits auch bei eingeschränktem Zugang zum Internet/Smartphone unkomplizierte Möglichkeiten der Kontaktaufnahme braucht. Des Weiteren muss die Einrichtung ermöglichen, dass junge Menschen auf Wunsch auch außerhalb der Einrichtung Fachkräfte der externen Beschwerdestelle für Beratungsgespräche treffen können.

Zudem muss bedacht werden, dass junge Menschen sich erfahrungsgemäß nicht immer selbstständig an Beschwerdestellen wenden, sondern der Zugang häufig über von den jungen Menschen selbst gewählten Vertrauenspersonen erfolgt und diese sozusagen eine „Brücke“ zur Beschwerdestelle bauen können. Aus diesem Grund nehmen auch Fachkräfte in der Kinder- und Jugendhilfe eine entscheidende Schlüsselposition für junge Menschen ein, wenn es darum geht ihnen Beschwerdewege zu ermöglichen und sie über diese zu informieren. Dies gilt insbesondere für jüngere Kinder und junge Menschen mit Beeinträchtigung. Demnach braucht es – für gelingende und gelebte Beschwerdestrukturen – eine breite Zustimmung unter allen Beteiligten in der Einrichtung. Selbstgewählte Vertrauenspersonen müssen aber nicht zwangsläufig Fachkräfte innerhalb der Einrichtung

sein, sondern können auch aus der weiteren Lebenswelt der jungen Menschen kommen (Lehrkräfte in der Schule, Verwandte, Sporttrainer*innen, Musiklehrer*innen). Daher ist zudem die breite Bekanntschaft dieser Beschwerdemöglichkeit auf allen gesellschaftlichen Ebenen bedeutsam.

C) Zugang der einrichtungsexternen Beschwerdestelle in die Einrichtung

Es braucht unkomplizierte und praktikable Möglichkeiten für die externe Beschwerdestelle, im Falle von Beschwerden Zugang in die Einrichtung zu erhalten. Zum einen, um vertraulich Beratungsgespräche durchführen zu können (insbesondere, wenn junge Menschen eigenständig schwerlich an andere Orte gelangen können, z.B. bei schlecht ausgebautem ÖPNV in ländlichen Gegenden). Zum anderen, um auf Wunsch von beschwerdeführenden jungen Menschen zusammen mit diesen oder stellvertretend mit in die Beschwerde involvierten Menschen zu sprechen, oder junge Menschen dabei zu unterstützen, das einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren zu nutzen.

D) Auswertung der Beschwerden, Qualitätsentwicklung der Einrichtung

Erkenntnisse aus der Beschwerdebearbeitung liefern wertvolle Hinweise für die Qualitätsentwicklung und Umsetzung der Beteiligungs- und Beschwerderechte innerhalb der jeweiligen Einrichtung und können ggf. fachliche Schief lagen und Entwicklungspotenziale sichtbar machen. Die Themen der Beschwerden sollten in regelmäßigen Abständen und unter Einbeziehung junger Menschen der Einrichtung – anonymisiert – von Mitarbeiter*innen der Beschwerdestelle vorgestellt, ausgewertet und diskutiert werden. Dies kann auf unterschiedliche Art und Weise geschehen, muss aber in zwingend die Vertraulichkeit gegenüber den jungen Menschen sichern. Darüber hinaus sind regelmäßige Auswertungsgespräche auf Leitungsebene erforderlich.

Im Falle von gravierenden Missständen sollten Mitarbeiter*innen der einrichtungsexternen Beschwerdestelle die zuständige Betriebs erlaubnisbehörde bzgl. weiterer Prüfung in Kenntnis setzen. Bei Verdacht auf akute Kindeswohlgefährdung sollte das Verfahren nach § 8a SGB VIII eingeleitet und gegebenenfalls die Einrichtungsleitung informiert werden.

E) Datenschutz

Die Vertraulichkeit ist ein wesentliches Element der Arbeit von Beratungs- und Beschwerdestellen. Junge Menschen, die sich an die externe Beschwerdestelle wenden, brauchen die Sicherheit, dass keine Informationen über sie an die Einrichtung ohne ihre Zustimmung weitergegeben werden. Die Beschwerdestelle muss auch bei anonymisierten Daten streng darauf achten, dass keine Herleitungen zu beschwerdeführenden jungen Menschen möglich sind.

F) Ressourcen, Entgelt und Kooperationsvereinbarung

Damit die Beschwerdestelle ihre Tätigkeit wie beschrieben umsetzen kann, braucht sie ausreichende personelle, finanzielle und organisatorische Ressourcen. Neben der Beschwerdebearbeitung/Beratung müssen hierbei insbesondere „beschwerdeunabhängige“ Aktivitäten, wie der Kontakt zur Einrichtung und die Auswertung der Beschwerden bedacht werden. Hierzu müssen Beschwerdestelle und Einrichtung eine Kooperationsvereinbarung aufsetzen. Hinsichtlich der Finanzierung sollten Modelle entwickelt werden, die die Unabhängigkeit der externen Beschwerdestelle von Jugendhilfeeinrichtungen bewahren.³ Damit Transparenz und Verbindlichkeit über die zwischen Einrichtung und Beschwerdestelle getroffenen Vereinbarungen herrscht, sollten alle genannten Punkte in einer Kooperationsvereinbarung konkretisiert und festgehalten werden.

Grundsätzliche Fragen und Diskussionspunkte

Die Tätigkeit von einrichtungsexternen Beschwerdestellen beinhalten einige grundsätzliche Spannungsfelder und Fragen, die im Blick behalten, diskutiert und kontinuierlich weiterentwickelt werden müssen.

Zusammenarbeit mit internen Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren sowie Selbstvertretungsstrukturen der Einrichtungen

Grundsätzlich sollten externe Beschwerdemöglichkeiten nicht isoliert und als einzelne Komponente betrachtet werden, sondern mit einrichtungsinternen Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren – wie sie seit 2012 implementiert sind –, Schutzkonzepten und Selbstvertretungsstrukturen (vgl. auch § 4a SGB VIII) zusammengedacht, entwickelt und

³ Ideen hierfür wären z.B. Modelle über spezielle Fonds oder Stiftungen oder Regelungen in den Rahmenverträgen nach § 78f SGB VIII, über welche die Beschwerdestellen finanziert wären. Ferner gäbe es die Möglichkeit, die Kosten von den Einrichtungen im Rahmen der Entgeltverhandlungen geltend gemacht und so ggf. refinanziert zu werden.

konzipiert werden. So kann die externe Beschwerdeprozessbegleitung z.B. darin bestehen, ratsuchende junge Menschen zunächst darin zu bestärken und ggf. dabei zu unterstützen, das einrichtungsinterne Beschwerdeverfahren zu nutzen oder sich bei Unzufriedenheit in der Alltagsgestaltung in die Beteiligungsgremien der jeweiligen Einrichtung einzubringen. Hiermit haben Ombudsstellen gute Erfahrungen gemacht.

Verantwortung der jeweiligen Einrichtung die gesetzlichen Neuregelungen zu implementieren und mit Leben zu füllen

Wenn Einrichtungen eine externe Beschwerdemöglichkeit i. S. des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII sicherstellen, darf dies nicht bedeuten, dass sie das Thema Beschwerde formell auslagern. Die Einrichtungen bleiben weiterhin in der fachlichen Verantwortung. Um der Intention des Gesetzgebers Rechnung zu tragen, reicht es nicht, nur formell eine externe Beschwerdemöglichkeit auszuweisen. Sondern es ist notwendig, dass die Einrichtung sich der Beteiligungs- und Beschwerdethematik fachlich annimmt, eigenverantwortlich aktiv wird, ihre internen Verfahren stetig weiterentwickelt und mit allen Beteiligten (junge Menschen, Eltern, Mitarbeitende, Leitung) in Gespräche und Diskussion zu diesen Themen geht. Denn die Bedingungen für gelingende Beschwerdeverfahren in Einrichtungen⁴ gelten auch für einrichtungsexterne Beschwerdeverfahren und so braucht es eine Einrichtungskultur, welche Beschwerden fördert und diese uneingeschränkt zulässt. Dies ist mit einer formellen Abhandlung – nämlich dem reinen Ausweisen einer Beschwerdestelle – nicht getan, das zeigt auch die Erfahrung der Ombudsstellen. Die Kooperation zwischen einer externen Beschwerdestelle und einer Einrichtung unterstützt die Einrichtung bei der Erfüllung des gesetzlichen Anspruchs, ist jedoch nicht alleine ausreichend, um den fachlichen Anspruch einer qualifizierten Beschwerdekultur und einer gelingenden Partizipation zu erfüllen.

Konflikte in der Leistungsgewährung und Leistungserbringung sind nicht immer trennbar

Die neu eingeführte externe Beschwerdemöglichkeit i. S. des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII ist darauf ausgerichtet, bei Schwierigkeiten in oder mit der Einrichtung Unterstützung zu bieten. Der Fokus liegt somit auf Konflikten im Kontext der Leistungserbringung, die eher die Einrichtung als das Jugendamt betreffen. Die Erfahrung der Ombudsstellen, die sowohl im Kontext der Leistungsgewährung als auch der Leistungserbringung beraten, zeigt allerdings, dass bei Beschwerden im Kontext der Leistungserbringung das Jugendamt

⁴ Siehe hierzu: Urban-Stahl, Ulrike/Jann, Nina (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. München: Reinhardt Verlag.

gegebenenfalls dennoch in die Klärung miteinbezogen werden muss. Denn das Jugendamt hat eine grundsätzliche Verantwortung für die Hilfeplanung, und Probleme und Konflikte in der Leistungserbringung sind auch Bestandteil der Hilfeplanung. Somit sind Beschwerden zu Leistungserbringung und Leistungsgewährung in der Praxis nicht immer eindeutig voneinander trennbar.

Reflexion und Diskussion der Unabhängigkeit

Einrichtungsexterne Beschwerdestellen sollten unabhängig tätig sein. Dies ist dann der Fall, wenn sie nicht in die Strukturen der Jugendhilfeträger, auf die sich die Konflikte und Anliegen der jungen Menschen beziehen, eingebunden sind. Die Ombudsstellen des Bundesnetzwerks Ombudschaft haben im „Fact Sheet: Unabhängigkeit als zentrales Qualitätsmerkmal für die Ombudschaft in der Kinder- und Jugendhilfe“ wichtige Kriterien zur Sicherstellung der Unabhängigkeit veröffentlicht.

Des Weiteren muss reflektiert und kritisch diskutiert werden, dass externe Beschwerdestellen von Einrichtungen einen Teil der Leistungserbringung der jeweiligen Einrichtung erfüllen. Hierbei handelt es sich um den Aspekt der Sicherstellung der Möglichkeit der externen Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten, wenngleich dieser auch notwendigerweise und gesetzlich festgeschrieben einrichtungsextern stattfinden muss. Klar abzugrenzen ist dieser Bereich von einer ausschließlichen Fachberatung der Einrichtung. Dennoch könnte die Unabhängigkeit der Beschwerdestelle zwangsläufig tangiert werden, da im Rahmen der Kooperationsvereinbarung eine Vergütung vereinbart wird. Dies wäre insbesondere dann der Fall, wenn eine Beschwerdestellen für sehr wenige Einrichtungen als externe Beschwerdestelle i. S. des § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII tätig wäre und diese Tätigkeit gleichzeitig den Großteil der Finanzierung der Beschwerdestelle ausmacht. Es gilt, dies zu reflektieren und Verfahren zu entwickeln, die absichern, dass die Interessen der (geldgebenden) Träger nicht in die Beschwerdebearbeitung einfließen und die Unabhängigkeit gesichert ist.

Ressourcen und Kapazitäten

Um den fachlichen Ansprüchen und der gesetzgeberischen Intention gerecht werden zu können, ist es notwendig, dass (stationäre) Jugendhilfeeinrichtungen die einrichtungsexternen Beschwerdeverfahren refinanzieren. Hierbei gilt es Lösungen zu entwickeln, die die Unabhängigkeit der Beschwerdestellen wahren. Verschiedene Modelle können diskutiert, erprobt und entwickelt werden.

Entwicklungsaufgaben

Für die Zukunft gilt es, die vorhandene Expertise zu einrichtungsexternen Beschwerdeverfahren weiterzuentwickeln, auszubauen und anzupassen, sowohl von Seiten der externen Beschwerde- und Ombudsstellen als auch von Seiten der Einrichtungen. Die neuen gesetzlichen Regelungen beinhalten ein großes Potenzial, eine *gelingende* Beschwerde- (und Beteiligungs-)kultur auf- und auszubauen, so dass die Rechte junger Menschen in Einrichtungen gestärkt und sichergestellt sowie die Jugendhilfeeinrichtungen demokratisch und partizipativ gestaltet werden.

Berlin, 14.04.2022

Bundesnetzwerk Ombudschaft in der Jugendhilfe e.V.

Emser Str. 126

12051 Berlin

E-Mail: info@ombudschaft-jugendhilfe.de

www.ombudschaft-jugendhilfe.de