



Save the Children

# Handreichung zu kindgerechten Beschwerdewegen im Unterbringungskontext

Schritt für Schritt zu mehr Mitsprache für geflüchtete Kinder

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einführung</b>	<b>3</b>
<b>2. Hintergrund und rechtlicher Rahmen</b>	<b>5</b>
<b>3. Kinderrechtebasierte Beteiligung und Beschwerde</b>	<b>7</b>
<b>4. Konzeption und Umsetzung eines Beschwerdesystems für geflüchtete Kinder im Unterbringungskontext</b>	<b>9</b>
4.1 Planung und Koordination des Umsetzungsprozesses	9
Beteiligte Personen, Rollen und Verantwortlichkeiten	9
Schritt für Schritt zur Umsetzung	11
4.2 Voraussetzungen für diskriminierungskritische Beschwerdesysteme	12
4.3 Qualitätskriterien	14
4.4 Beschwerdewege	16
Vertrauenspersonen	17
Beschwerdebox, Briefkasten oder Schatzkiste	17
Beschwerde- oder Wunschbaum	19
Kinder- und Jugendsprechstunde	21
4.5 Bearbeitung von Beschwerden	23
<b>5. Ausblick und Handlungsempfehlungen</b>	<b>25</b>
<b>6. Anhang</b>	<b>28</b>
<b>7. Literaturverzeichnis</b>	<b>37</b>

# 1. Einführung

1 Mit „Kindern“ sind nachfolgend Kinder und Jugendliche bis 18 Jahre gemeint.

**„Es ist das erste Mal,  
dass mir jemand zuhört,  
dass sich jemand meine  
Beschwerden anhört.  
Ich bin froh darüber.“**

(Junge, 15 J., Unterkunft West,  
DIMR/UNICEF 2023)

Die Stimmen von geflüchteten Kindern<sup>1</sup> zu hören und ihrer Meinung Beachtung zu schenken kann ein erster Schritt sein, sie als Träger eigener Rechte anzuerkennen und ihre Lebenssituation entsprechend ihrer Rechte zu verändern.

Durch die Einführung diskriminierungskritischer und kindgerechter Beschwerdesysteme im Unterbringungskontext kann eine inklusive und unterstützende Umgebung geschaffen werden. Diese ermöglicht es geflüchteten Kindern, sich ihrer Rechte bewusst zu werden und durch deren Einforderung aktiv an der Gestaltung ihrer Umgebung teilzuhaben. Das fördert ihr Wohlergehen und stärkt das Gemeinschaftsleben (vgl. DeZIM 2024).

Mit dieser Handreichung sollen leitende Mitarbeitende in Sammelunterkünften für geflüchtete Personen, Betreiber sowie Träger sozialer Dienste dabei unterstützt werden, ein zu ihrer Einrichtung und dem spezifischen (Arbeits-)Kontext passendes internes Beschwerdesystem für begleitete Kinder zu entwickeln. Dabei werden begleitete geflüchtete Kinder eingebunden. Unter Sammelunterkünften werden hier Gemeinschaftsunterkünfte sowie Aufnahmeeinrichtungen für Asylbewerbende gefasst.

**Was ist eine Beschwerde?** Eine Beschwerde ist eine Äußerung, die eine Gefahr, eine Unzufriedenheit, einen Veränderungs- oder Verbesserungswunsch anzeigt. Diese kann sich, je nach Alter, Entwicklungsstand und Persönlichkeit des Kindes, auf verschiedene Weise äußern: durch Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität, Zurückgezogenheit, Bauchschmerzen oder verbale Äußerungen. Ob eine Beschwerde als eine solche wahrgenommen und auf sie eingegangen wird, hängt von der adressierten Person ab.

**Was ist ein Beschwerdesystem?** Ein Beschwerdesystem beschreibt die Art und Weise, wie mit Beschwerden umgegangen wird. Es ist der strukturelle und organisatorische Rahmen, um Beschwerden systematisch zu sammeln, zu erfassen, zu dokumentieren, weiterzuleiten und zu bearbeiten. Es kann zwischen internen, externen und unabhängigen Beschwerdesystemen unterschieden werden. In dieser Handreichung fokussieren wir uns auf interne Beschwerdeverfahren, die in Unterkünften für geflüchtete Personen angesiedelt sind. Die Kooperation mit externen und unabhängigen Stellen wird punktuell in den Blick genommen.

Die ersten Schritte, um ein kindgerechtes Beschwerdesystem zu entwickeln, können bei Mitarbeitenden und Adressat\*innen Unsicherheit hervorrufen. Zugleich aber ermöglicht der Prozess, neue Perspektiven einzunehmen, Handlungsspielräume zu erkunden und die eigene Arbeit – an Kinderrechten orientiert – weiterzuentwickeln.

Die Notwendigkeit von verbindlichen Beschwerdesystemen wird von Save the Children Deutschland e. V. und anderen Kinderrechtsorganisationen (z. B. UNICEF/DIMR 2017 und 2023) immer wieder betont. Die Erfahrungen von Save the Children in der Zusammenarbeit mit Fachkräften im Unterbringungskontext zeigen auch, dass diese auf der Suche nach praktischen Tipps sind.

Das ist auch das Ziel der Handreichung. Darüber hinaus informiert sie über den rechtlichen Auftrag und zeigt Möglichkeiten für mehr Mitsprache von begleiteten geflüchteten Kindern auf.

Die Handreichung bietet Antworten auf folgende Fragen:

- Was bedeutet kinderrechtbasierte Beteiligung und Beschwerde?
- Was braucht es für die Einführung eines Beschwerdesystems im Unterbringungskontext?
- Wie kann Schritt für Schritt vorgegangen werden?
- Wie können lokale Netzwerke und Ressourcen im Kontext der Einrichtung genutzt werden?
- Welche Rolle und Verantwortung können Leitungen, Gewaltschutzkoordinator\*innen oder Ansprechpersonen für Beschwerden in dem Prozess einnehmen?
- Wie können Beschwerdeverfahren und -wege konkret gestaltet sein?
- Welche Qualitätskriterien gibt es dabei zu beachten?

## 2. Hintergrund und rechtlicher Rahmen

Kinder haben eigenständige Rechte und besondere Bedarfe. Diese sind insbesondere in der UN- Kinderrechtskonvention festgehalten, die in Deutschland auch für geflüchtete Kinder uneingeschränkt gilt. Um Beschwerdesysteme kindgerecht zu gestalten, sollten die Kinderrechte in besonderem Maße berücksichtigt werden.

Die Partizipation von Kindern und das Wissen über die eigenen Rechte spielen dabei eine zentrale Rolle. Denn Kinder, die ihre Rechte kennen und wissen, wie sie diese einfordern können, sind besser geschützt vor Rechtsverletzungen.

**Das Recht auf Meinungsfreiheit und Beteiligung** ist in Artikel 12 der UN-Kinderrechtskonvention (UN-KRK) festgeschrieben. Es besagt, **dass Kinder ihre Meinung zu allen sie betreffenden Angelegenheiten frei äußern können müssen und diese angemessen berücksichtigt werden muss.**

In Bezug auf Beschwerden steht das **Recht auf Beteiligung** in engem Zusammenhang mit dem **Recht auf Schutz vor Diskriminierung** (Art. 2 UN-KRK) und dem **Recht auf Schutz vor Gewalt** (Art. 19 UN- KRK). Beteiligungs- und Beschwerderechte für Kinder sind darüber hinaus in der nationalen Gesetzgebung, zum Beispiel im Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII), in den Schulgesetzen auf Landesebene oder in kommunalen Gemeindeordnungen verankert. Geflüchtete Kinder können diese im Rahmen von Kita oder Schule aber oft nicht wahrnehmen, da besonders in Erstaufnahmeeinrichtungen der Zugang zu Bildungseinrichtungen häufig eingeschränkt ist (DIMR 2019).

Seit 2019 sind die **Länder und Kommunen** gemäß §§ 44 Abs. 2a, 53 Abs. 3 AsylG **verpflichtet, „geeignete Maßnahmen“ zu treffen, um den Schutz von Frauen und schutzbedürftigen Personen bei der Unterbringung zu gewährleisten.** Es gibt jedoch keine weitere Konkretisierung, wie und welche Standards für eine angemessene Ausgestaltung des Gewalt- und Kinderschutzes in Unterkünften umzusetzen sind. In den Bundesländern existieren unterschiedliche Vorgaben dazu (siehe DeZIM 2024), nur in einigen sind Gewalt-schutzkonzepte verbindlich.

Zudem sind Sammelunterbringungen nach dem Asylgesetz (§ 44 Abs. 3 AsylG) von den Anforderungen nach § 45 Absatz 2 SGB VIII an Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe ausgenommen, sie müssen demnach keine besonderen Rahmenbedingungen (wie z. B. Partizipationsmöglichkeiten für Kinder) erfüllen.

**Kinder sind im Kontext von Flucht besonders schutzbedürftige Personen.** Sie befinden sich während und auch nach der Flucht in einer Situation, die wenig Raum für ihre Bedürfnisse lässt, häufig mit Gewalterfahrungen verbunden ist und von Erwachsenen bestimmt wird (vgl. Weber und Rosenow-Williams; UNICEF/DIMR 2020). Der Unterbringungskontext ist geprägt von fehlenden Rückzugsmöglichkeiten, eingeschränkten Möglichkeiten zum Spielen und Lernen sowie mangelnder – auch psychologischer – Gesundheitsversorgung. Die Familien haben in der Regel nicht die Möglichkeit auszuweichen, wenn die Unterbringungsbedingungen den Bedürfnissen und Rechten ihrer Kinder nicht gerecht werden. Die Bedingungen im Unterbringungskontext schränken die Rechte von Kindern ein, widersprechen ihrer Selbstbestimmung und gefährden die gesunde Entwicklung von Kindern. **Begleitete geflüchtete Kinder in Deutschland erfahren somit strukturelle Benachteiligungen.**

**Gleichzeitig unterscheiden sich die Lebenssituationen innerhalb der Gruppe geflüchteter Kinder.** Es macht zum Beispiel einen Unterschied, welche Staatsangehörigkeit oder Aufenthaltstitel sie und ihre Sorgeberechtigten haben oder wie es um ihre psychische und körperliche Gesundheit bestellt ist.

Neben den schwierigen Unterbringungsbedingungen gehören **Ausgrenzungs- und Abwertungserfahrungen sowie rassistische Übergriffe außerhalb der Unterkunft** zur Realität vieler geflüchteter Kinder und ihrer Familien (vgl. BMI 2024; BumF 2024: 3,17). Angst vor und Erfahrung von **Diskriminierung, der prekäre Aufenthaltsstatus und die Sorge vor negativen Konsequenzen können das Vertrauen** von geflüchteten Kindern und ihren Bezugspersonen **in Beschwerdesysteme hemmen.** Hinzu kommt, dass geflüchteten Kindern und ihren Familien ihre Rechte oft nicht bekannt sind.

Aufgrund der strukturellen Diskriminierung und – teilweise unterschiedlichen Ausprägung der – Vulnerabilisierung kommt einem **kindgerechten und diskriminierungssensiblen Beschwerdesystem** eine besondere Bedeutung zu. Ein kindgerechtes Beschwerdesystem **ist ein zentrales Element zur Gewalt- und Konfliktprevention** (Cremer 2014:7) **sowie für die Beteiligung und Stärkung geflüchteter Kinder** (Böhme/Schmitz 2022: 232).

Im nächsten Abschnitt wird darauf eingegangen, was es heißt, sich bei der Einführung eines Beschwerdesystems an den geltenden Kinderrechten zu orientieren.

# 3. Kinderrechtebasierte Beteiligung und Beschwerde

Diese Handreichung möchte eine kinderrechtebasierte Grundlage für die Konzeption, Umsetzung und Weiterentwicklung von Beschwerdesystemen im Unterbringungskontext schaffen. Aber was bedeutet das konkret?

Entsprechend der Vorgaben des UN-Ausschusses für die Rechte des Kindes hat Lundy zentrale Aspekte eines partizipativen und kinderrechtebasierten Beteiligungsmodells beschrieben:



Bildquelle: Lundy (2007)

Das Modell macht deutlich, dass Kinder für den Zugang zu Beschwerdesystemen ebenso wie zu ihrer eigenständigen Nutzung auf die Unterstützung von Erwachsenen angewiesen sind. Diese haben den **Auftrag, einerseits die notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen**, damit Kinder ihre Meinung bilden und äußern können und andererseits **sicherzustellen, dass die Beschwerden Berücksichtigung finden**.

Die Qualitätskriterien, die bei der Umsetzung kinderrechtebasierter Beschwerdesysteme zu berücksichtigen sind, werden auf [Seite 17](#) dargestellt.



# 4. Konzeption und Umsetzung eines Beschwerdesystems für geflüchtete Kinder im Unterbringungskontext

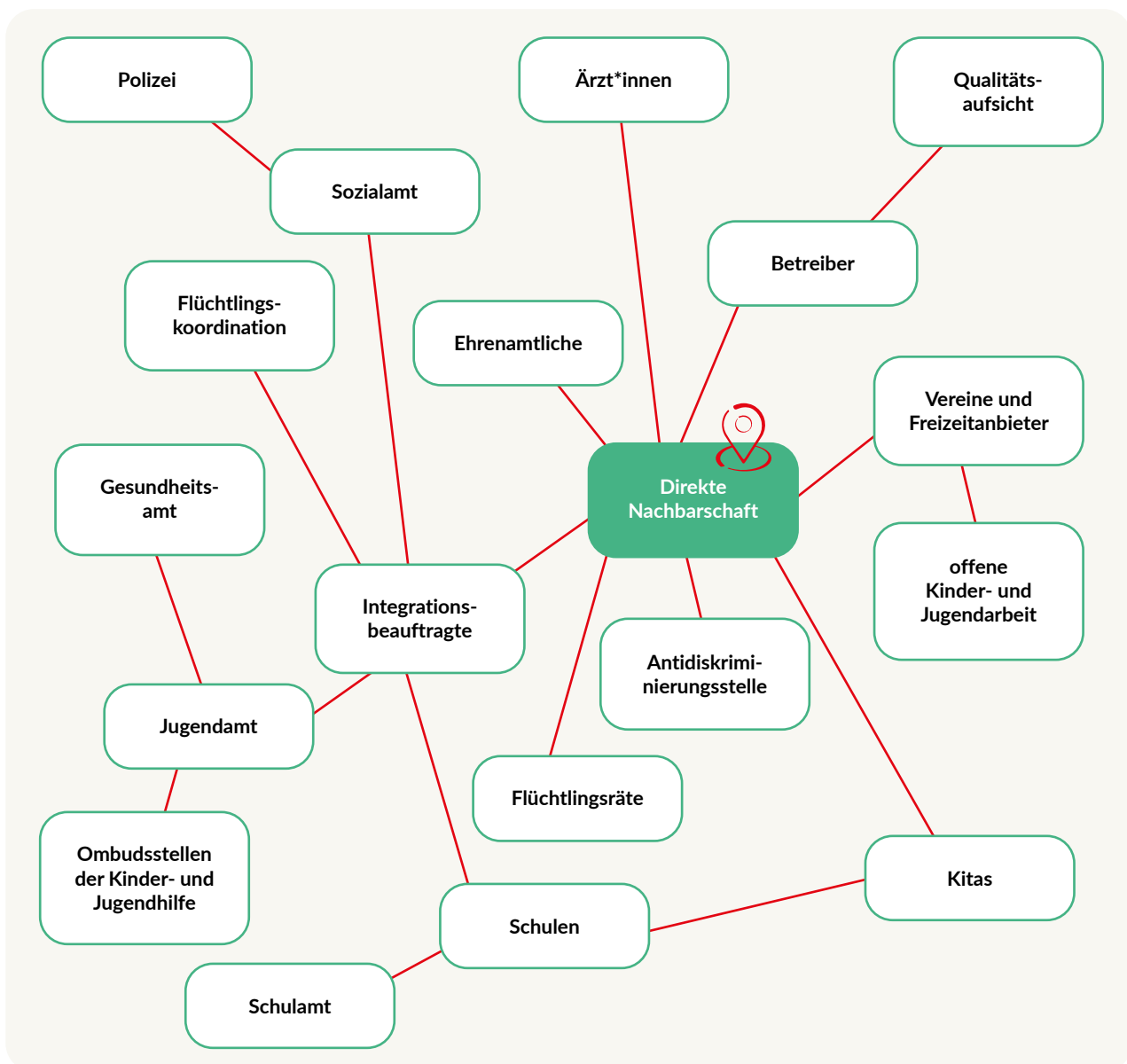
## 4.1 Planung und Koordination des Umsetzungsprozesses

Ein erster Schritt zur Konzeption eines Beschwerdesystems ist der Blick auf die bestehenden Gegebenheiten. Es ist sinnvoll, zunächst Strukturen, Ressourcen, gelungene Praxis und Anknüpfungspunkte in der Sammelunterbringung und dem lokalen Kontext zu identifizieren und zu nutzen. Es muss nicht alles neu geschaffen oder gleichzeitig angegangen werden. Jeder Schritt ist ein wertvoller Schritt hin zur Verwirklichung der Kinderrechte. Im Folgenden wird beschrieben, welche Personen in die Entwicklung des Beschwerdesystems einbezogen werden sollten und welche Schritte Teil des Umsetzungsprozesses sind.

### Beteiligte Personen, Rollen und Verantwortlichkeiten

- Eine Person ist für die **Koordination des Prozesses** verantwortlich. Diese hat u. a. die Aufgabe, Kolleg\*innen zu informieren, ggf. zu schulen oder Angebote externer Partner zu vermitteln. Eine eindeutige Klärung von Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Weisungsbefugnissen ist wichtig. Diese sollten kommuniziert und schriftlich festgehalten und werden.
- **Weitere Mitarbeitende** der Unterkunft tragen zu einer gelebten Beschwerdekultur bei. Sie sind informiert und auskunftsfähig zu den internen Beschwerdewegen und Abläufen. Sie unterstützen bei der Information über Beschwerdemöglichkeiten und beteiligen sich anlassbezogen an der Lösungsfindung sowie an daraus folgenden Maßnahmen. Als Beschwerdeannahmende sind sie dafür verantwortlich, dass diese an die entsprechende Stelle (Koordination, Team oder Leitung) weitergegeben, bearbeitet und dokumentiert wird.
- **Eltern/Sorgeberechtigte** können – gerade bei jüngeren Kindern – als Bindeglied zu Beschwerdestrukturen fungieren. Bei Weitergabe einer Beschwerde an Behörden oder andere externe Stellen (z.B. Schule) erfolgt die Kommunikation zum Prozess an die Sorgeberechtigten. Sie müssen vorab ihr Einverständnis zur Weiterleitung der Beschwerde geben.

- **Kinder sind zentrale Akteur\*innen** in der (Weiter-)Entwicklung des Beschwerdesystems. Auf ihr Wissen über Beschwerdemöglichkeiten und ihr Vertrauen in das Beschwerdesystem kommt es an. Deshalb müssen sie bei der Entwicklung und Evaluation eingebunden werden. Als Beschwerdegebende entscheiden sie grundsätzlich, ob eine Beschwerde weiterbearbeitet wird – außer wenn die Beschwerde eine Kindeswohlgefährdung betrifft. In diesem Fall muss die Beschwerde an die relevante Stelle weitergeleitet werden. Kinder sollen immer eine zeitnahe Rückmeldung bzgl. ihrer Beschwerden bekommen.
- **Externe Kooperationspartner\*innen/Akteur\*innen** im Bereich Bildung, Kinderschutz, Beschwerde und Antidiskriminierung erweitern das Netzwerk. Mit ihnen wird fallbezogen zusammengearbeitet bzw. die Beschwerdegebenden werden in der Beratung an sie verwiesen.



Für die Unterbringung relevante Akteur\*innen.

Die Zusammenarbeit mit externen sowie unabhängigen Beschwerde- und Ombudsstellen kann entlastend sein und Kindern die Möglichkeit bieten, sich an andere Stellen zu wenden.

Vertreter\*innen von externen Beschwerdestellen können zum Beispiel eingeladen werden, um sich den Kindern vorzustellen und von ihrem Angebot zu berichten. Es gibt bisher leider kaum kommunale Beratungsangebote, die auf Kinder ausgerichtet sind (vgl. DeZIM 2024). Gute Ansätze finden sich auf [Seite 26](#) dieser Handreichung.

**„Die stetige Weiterentwicklung einer diskriminierungskritischen Beschwerdekultur muss ein zentraler Bestandteil von geeigneten Beschwerdeverfahren sein. Welche Erfahrungen Kinder im Alltag mit den unmittelbaren Reaktionen auf ihre Beschwerden machen, ist ausschlaggebend für ihr zukünftiges Beschwerdeverhalten.“**

(Backhaus/Wolter 2019 I: 3)

### Schritt für Schritt zur Umsetzung

- **Bedarfsanalyse:** Ermittlung der Bedürfnisse der Kinder in Bezug auf das Beschwerdesystem
- **Konzeption:** Entwicklung eines Beschwerdemanagements. Dafür werden Maßnahmen auf Grundlage der Bedarfsanalyse erarbeitet. Diese sollten möglichst partizipativ unter Einbezug der Perspektiven der Kinder, Mitarbeitenden und Sorgeberechtigten durchgeführt werden. Externe Ressourcen (bspw. Methodenkoffer, Schulungen) können genutzt werden.
- **Ressourcenplanung:** Bereitstellung der notwendigen Ressourcen, wie zum Beispiel Personal, Finanzen, Materialien, Methoden und Räume
- **Akteur\*innen-Analyse und Aufbau eines lokalen Netzwerks:** Anlegen einer Übersicht mit Kontakten und Empfehlungen für externe lokale Kooperationspartner\*innen (siehe [Grafik S. 10](#) „Für die Unterbringung relevante Akteur\*innen“)
- **Umsetzung, Monitoring und Evaluation:** Für die Umsetzung ist eine transparente Kommunikation über die getroffenen Maßnahmen und deren Bewerbung entscheidend. Eine regelmäßige Überprüfung der Beschwerdewege durch die Koordination ist wichtig, um die Wirksamkeit der eingeführten Mechanismen zu prüfen und ggf. anzupassen oder neue Wege auszuprobieren. Darüber hinaus ist das Feedback der Kinder notwendig.

## 4.2 Voraussetzungen für diskriminierungskritische Beschwerdesysteme

Die folgenden Voraussetzungen stellen Bedingungen für den Erfolg eines diskriminierungskritischen und kindgerechten Beschwerdesystems dar. Sie schaffen den Rahmen für ein funktionierendes Beschwerdesystem in der Unterkunft und können zu einer gelebten Beschwerdekultur beitragen.

- **Unterstützung durch die Leitung:** Es ist von zentraler Bedeutung, dass die Einführung und Weiterentwicklung eines Beschwerdesystems für Kinder von der Leitung befürwortet und unterstützt wird. Darüber hinaus ist ein Beschwerdesystem am effektivsten, wenn es **von allen Mitarbeitenden getragen** wird. Veränderungen können zunächst von Einzelnen angestoßen und Verbündete gesucht werden.
- **Bereitstellung von Ressourcen für die Umsetzung des Beschwerdesystems:**
  - Welche **Räume** stehen zur Verfügung (z. B. Schutz- und Spielraum)?
  - Können **Informationsmaterialien** (z. B. Flyer, Poster o.ä.) zur Bewerbung des Beschwerdesystems mehrsprachlich erstellt und gedruckt werden?
  - Welches **Personal** und **zeitliche Ressourcen** müssen eingeplant werden? Es braucht sowohl informelle Gespräche als auch eine Ansprechperson/Koordination sowie eventuell ein Angebot der Sprachmittlung. Das Personal kann prozentual einer bereits bestehenden Stelle zugeordnet werden.
  - Sind **Ansprechpersonen/Vertrauenspersonen** für die Annahme von Beschwerden **verfügbar** und **präsent** (z. B. durch das Angebot von regelmäßigen Besprechungsterminen für Kinder)?
- **Verbindlichkeit des Beschwerdesystems:** Es braucht die nachhaltige Verankerung des Beschwerdesystems, da andernfalls Beteiligung und Beschwerdemanagement vom Wohlwollen und der Willkür der Mitarbeitenden abhängig sind. Je verbindlicher die Strukturen und Ressourcen von allen mitgetragen und vereinbart sind, desto einfacher wird es, das Beschwerdeverfahren umzusetzen.
- **Durchführung von Schulungen für Mitarbeitende durch Betreiber/Träger\*innen der Unterkunft:** Der kindgerechte und diskriminierungskritische Umgang mit Beschwerden der Kinder erfordert eine klare Haltung und professionelle Kompetenzen. Um diese zu entwickeln, braucht es Zeit, Raum und fachliche Qualifizierung.
- **Durchführung von Teambesprechungen zur lösungsorientierten Bearbeitung von Beschwerden:** So kann ein wiederkehrender Tagesordnungspunkt zum Thema Kinderanliegen verankert werden.



### Schulungen können zum Beispiel folgende Inhalte haben

- Sensibilisierung der Mitarbeitenden für eine vorurteilsbewusste Haltung (z. B. zu Beschwerdekultur, Antidiskriminierung, **Rassismus, Adultismus**, Partizipation etc.)
- Ein gemeinsames Verständnis von Beschwerde im Team: Austausch über Beschwerdekultur und die Funktion von Beschwerden
- Rollenverständnis klären: Verantwortlichkeiten, Abhängigkeitsverhältnisse im Unterbringungskontext und die eigene Positionierung, menschenrechtsorientierte Sozialarbeit (z. B. mit Fallbeispielen und Rollenspielen als praktischen Übungen)



### Zum Beispiel

- Im Projekt LISTEN UP! von Save the Children Deutschland werden Sorgeberechtigte ermutigt, Kinder bei Beschwerden zu unterstützen. So ist u. a. ein [Erklärvideo „Eltern und Kinder: gemeinsam für Kinderrechte“](#) für Eltern und Sorgeberechtigte auf der [Webseite des Projekts](#) in verschiedenen Sprachen verfügbar.

- Einbeziehung von Eltern und Sorgeberechtigten:** Als Bezugspersonen der Kinder können sie den Zugang der Kinder zum Beschwerdesystem und das Vertrauensverhältnis zwischen Kindern und Mitarbeitenden erleichtern. Wenn Beschwerden an Behörden oder andere Institutionen weitergegeben werden, läuft die Kommunikation über die Sorgeberechtigten.



### Zum Beispiel

- [Mehrsprachige Flyer](#) zur Information
- Bildungsmaterial zur Information über die eigenen Rechte: [Toolkit mit Begleitheft „Kinderrechte und Beteiligung im Unterbringungskontext“](#), [Buch „Unsere Rechte, unsere Zukunft“](#) in verschiedenen Sprachen, das [Poster „Alle Kinder haben Rechte“](#) und das [Buch „Schön, dass du da bist!“](#) in elf Sprachen
- Visualisierung des Beschwerdemanagements anhand von Piktogrammen.

- Bereitstellung von verständlichen Informationen** in den von Kindern genutzten Medien. Dazu zählen **mehrsprachige Texte** sowie **Video- und Audio-Materialien** zur Aufklärung über die Möglichkeiten von Mitsprache und Beschwerde.
- Förderung der Mitarbeitenden-Zufriedenheit und Personalbindung:** Für Beschwerden von Kindern braucht es eine dauerhafte Vertrauensperson. Personalfuktuation steht dem entgegen. Dementsprechend können Maßnahmen zur Zufriedenheit und zur Bindung der –Mitarbeitenden auch als Voraussetzung für ein gelungenes Beschwerdesystem betrachtet werden.

## 4.3 Qualitätskriterien

Ein **kindgerechter Beschwerdemechanismus** muss den Vorgaben des UN-Ausschusses für die Rechte des Kindes entsprechen (vgl.: Allgemeine Bemerkung Nr. 12 (2009) zum Recht des Kindes auf Gehör, UN Doc. CRC/C/GC/12, Rn. 134). Folgende Qualitätskriterien sollten dabei beachtet werden:

### ✓ Zugänglichkeit

- **transparent und informativ:** Die Kinder erhalten für sie verständliche, möglichst barrierefreie und nachvollziehbare Informationen über ihre Beschwerdemöglichkeiten, den Ablauf und die Bearbeitung von Beschwerden. Eine Zusammenstellung von anpassbaren Vorlagen findet sich im [Anhang](#) ab Seite 28.
- **kindgerecht und verständlich:** Die Kommunikation und Beteiligung der Kinder ist altersgerecht bzw. an den sprachlichen, kognitiven und körperlichen Fähigkeiten der Kinder ausgerichtet. Es gibt möglichst ein Angebot von niedrigschwelligen, vielfältigen, analogen und digitalen, mehrsprachigen, bildsprachlichen Informationen und Beschwerdewegen.
- **diskriminierungskritisch und inklusiv:** Allen Kindern wird die Möglichkeit zur Beschwerde gegeben. Dazu bedarf es der Reflexion der eigenen Machtposition in Bezug auf die Kinder und ihre Bezugspersonen und einer vorurteilsbewussten und diskriminierungskritischen Haltung durch Mitarbeitende. Die Reflexion der Lebenserfahrungen und -umstände der Kinder und die Herabsetzung von Zugangsbarrieren ist zentral für die Entwicklung inklusiver Beschwerdeverfahren.
  - Diese Broschüre bietet Anregungen für diskriminierungskritische Beschwerdeverfahren: KiDs aktuell 01/2019 [„BESCHWEREN ERLEICHTERN! Für diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren in der Kita“](#)
  - Diese Arbeitshilfe liefert Antworten auf die Frage, warum Beschwerdeverfahren diskriminierungskritisch sein müssen: [„Wenn Diskriminierung nicht in den Kummerkasten passt“](#) (Backhaus/ Wolter/KiDs/ISTA (Hg.) 2019, insb. Seiten 14-26)
- **freiwillig:** Die Kinder sind nicht dazu verpflichtet, ihre Meinung zu äußern.

### ✓ Reaktionsfähigkeit

- **responsiv und wirksam:** In der Regel sollte auf jede eingereichte Beschwerde reagiert werden, indem die Beschwerde ernst genommen und bearbeitet wird. Falls nicht, sind die Gründe dafür anzugeben und andere relevante Möglichkeiten zur Abhilfe, Wiedergutmachung oder Unterstützung anzubieten. Manchmal ist auch nur eine teilweise Abhilfe möglich.

Das Zeitgefühl eines Kindes ist nicht dasselbe wie das einer erwachsenen Person. Ein Monat kann für ein Kind wie eine Ewigkeit erscheinen. Daher sollten Antworten möglichst zeitnah erfolgen, die Prozess-Schritte erklärt und Infos zum Zwischenstand gegeben werden.

→ **bedeutsam:** Es muss Kindern ermöglicht werden, die Themen anzusprechen, die sie selbst für wichtig erachten.

### ✓ **Vorurteilsbewusste Bearbeitung**

→ **respektvoll:** Der Beschwerdemechanismus muss sicherstellen, dass die Würde des Kindes während des gesamten Verfahrens geachtet wird. Dazu gehört, die junge Person mit dem gleichen Respekt zu behandeln wie jede andere Person, die geäußerten Ansichten ernst zu nehmen und die notwendigen Informationen und Antworten auf gestellte Fragen bereitzustellen. Auch wenn die Beschwerde des Kindes trivial oder irrelevant erscheint, ist sie ernst zu nehmen (UNICEF 2019).

→ **unparteiisch:** Die eigene Verbindung zu beteiligten Institutionen und mögliche Interessenkonflikte sollten reflektiert und bei der Bearbeitung des Falls außer Acht gelassen werden. Die Mitarbeitenden sollten sich Beschwerden offen und unvoreingenommen anhören und sich bei der Bearbeitung am besten Interesse des Kindes orientieren. Vorurteile können auch bei Beschwerdegebenden eine Rolle spielen: Wenn sich zum Beispiel Kinder über Familien einer bestimmten Herkunft allgemein beschweren, dann kann dies als ein Hinweis auf Vorurteile gedeutet werden. Eine Problembeschreibung, die auf kulturellen Zuschreibungen beruht, sollte nicht übernommen werden, sondern die zugrunde liegende Problematik, wie Rassismus, Vorurteile oder auch Interessenskonflikte, ergründet werden.

### ✓ **Datenschutz**

→ **vertraulich:** Der vertrauliche Umgang mit persönlichen Daten und Informationen im Zusammenhang mit Beschwerden von Kindern ist unerlässlich.

→ **sicher, schützend und feinfühlig:** Kinder dürfen keine negativen Konsequenzen durch das Einreichen einer Beschwerde erfahren. Vertraulichkeit ist ein Element der Würde des Kindes und schützt Kinder vor möglichen Repressalien, Vergeltungsmaßnahmen, erneuter Viktimisierung oder Stigmatisierung. Es besteht immer das Risiko, dass die Beschwerde auf die Beschwerdegebenden zurückzuführen ist. Deswegen muss intern abgesichert werden, dass keine negativen Konsequenzen folgen. Wenn eine Beschwerde nicht oder nicht mehr anonym ist, braucht es eine Vollmacht und Sorgeberechtigte müssen einbezogen werden. Indem feinfühlig auf eine Beschwerde reagiert und versucht wird, diese zu verstehen, wird dem beschwerdegebenden Kind gezeigt, dass es sich der Person anvertrauen und sich sicher fühlen kann.





#### Tipp

Zu verschiedenen Anlässen regelmäßig über die Beschwerdewege informieren, z. B. bei Willkommensgesprächen, bei der Kinderbetreuung und Freizeitaktivitäten, bei Elterngesprächen oder in individuellen Gesprächen.

## 4.4 Beschwerdewege

**Beschwerdewege sind vielfältig.** Kinder können ihren Unmut, ihre Kritik, eine Gefahr oder ihre Veränderungswünsche auf verschiedene Art und Weise mitteilen. Dies kann ein kurzes, direktes Gespräch, eine wütende Reaktion, Zurückgezogenheit, ein Brief, ein Bild oder auch ein anonymer Hinweis über ein Onlineportal sein. Der gewählte Beschwerdeweg richtet sich nach der Art des Anliegens und der persönlichen Präferenz des Beschwerdegebenden: Wie schnell soll das Anliegen gelöst werden? Mit wem möchte ich wie darüber sprechen oder schreiben? Möchte ich dabei anonym bleiben?

**Für Kinder ist ebenso wie für Erwachsene eine Kombination aus verschiedenen Beschwerdewegen erforderlich,** um persönlichen Präferenzen und unterschiedlichen Beschwerdeanliegen gerecht zu werden. Zudem beinhaltet jeder Beschwerdeweg spezifische Hürden und produziert Zugänge und Ausschlüsse für verschiedene Kinder, abhängig z. B. von Kenntnissen der (Schrift-)Sprache oder körperlichen, kognitiven, sozialen und emotionalen Fähigkeiten.

Daher ist es empfehlenswert, **neben formellen, institutionalisierten auch informelle, niedrigschwellige Beschwerdewege zu schaffen.** Gerade informelle Beschwerdewege bieten wichtige Möglichkeiten, um alltägliche Anliegen und Konflikte zeitnah, direkt und unbürokratisch zu bearbeiten (Böhme/Schmitz 2022). Alltägliche (Gesprächs-)Anlässe, eine **Vertrauensbasis und somit Beziehungsarbeit** sind für die Zugänglichkeit von Beschwerdewegen wichtig. Im Rahmen von Freizeitaktivitäten in der Unterkunft wird beispielsweise über das Recht der Kinder auf Beteiligung sowie über Beschwerdemöglichkeiten informiert und eine vertrauensvolle Beziehung aufgebaut. Anonyme und öffentliche Beschwerdewege sollten sich ergänzen.

Auf den folgenden Seiten sind ausgewählte Beispiele für unterschiedliche Beschwerdewege innerhalb einer Unterbringung dargestellt. Die bestehenden Beschwerdewege sollten mit den Kindern wiederholt besprochen, auf vielfältige Weise bekannt gemacht und gemeinsam mit ihnen weiterentwickelt werden. Den Kindern wird erläutert, wofür die Wege da sind und welche Möglichkeiten und Grenzen beim Bearbeiten ihrer Anliegen bestehen.



### Grenze

Die Benennung von Vertrauenspersonen ist kein Ersatz für eine gemeinsam getragene Beschwerdekultur. Alle Mitarbeitenden sollten ansprechbar sein und sich verantwortlich fühlen. Für Kinder kann es schwierig sein, eine erwachsene Vertrauensperson auszuwählen, bei der sie sich sicher sein können, dass sie mit Verständnis auf ihre Beschwerde (zum Beispiel in Bezug auf Kolleg\*innen) reagiert. Hilfreich ist, wenn die Kinder erleben, dass zwischen Erwachsenen auch Dissens bestehen darf und eine Feedback-Kultur unter Kolleg\*innen in der Unterkunft offen gelebt wird: Stichwort Beschwerdekultur (vgl. Backhaus/Wolter 2019).

## Vertrauenspersonen

Von den Kindern designierte und gewählte Vertrauenspersonen sind eine niedrigschwellige Möglichkeit, um Anliegen auf persönlichem, informellem und vertraulichem Wege zu äußern.

### Hinweise zur Einführung und Umsetzung:

- Wenn möglich: Lassen Sie Vertrauenspersonen durch die Kinder wählen.
- Hängen Sie Fotos und Kontaktmöglichkeiten der Vertrauenspersonen an einem für Kinder zugänglichen, zentralen Ort aus.
- Die Vertrauenspersonen sollten geschult werden, wie sie Beschwerden diskriminierungskritisch entgegennehmen und bearbeiten. Bearbeitende Vertrauenspersonen clustern die Beschwerden abhängig vom Inhalt und kontaktieren die jeweilige Anlaufstelle für die Beschwerde.
- Die Vertrauensperson muss die personenbezogenen Daten von Kindern beachten und vertraulich behandeln.

### Grenze

Es sollte nicht ausschließlich eine Beschwerdebox geben, da Anonymität es schwer macht, Beschwerden zu lösen und auf das Alter der Kinder sowie ihre Schreib- und Sprachkenntnisse einzugehen. Dieser Beschwerdeweg ist außerdem nicht für Beschwerden geeignet, deren Bearbeitung nicht aufgeschoben werden kann.

## Beschwerdebox, Briefkasten oder Schatzkiste

Die Kinder schreiben oder malen ihre Beschwerde auf ein Blatt Papier. Der Zettel kommt in eine Box und wird der zuständigen Person übergeben bzw. in den Beschwerdebriefkasten eingeworfen. Erwachsene können auch bei der Aufnahme der Beschwerde unterstützen und dazu ermutigen, die Beschwerdebox zu nutzen. Das Kind kann den eigenen Namen dazu schreiben oder nicht.

**Ein Beispiel aus der Praxis:** „Ein Kind (...) kam und bat mich, ob es eine Beschwerde-„Schatzkiste“ haben kann. Nachdem es die Kiste bekommen hatte, fing es an, auf einem Papier zu schreiben. Dann schaute es mich an, steckte den Zettel in ihre Kiste und sagte: „Lies das. Aber das darfst nur du lesen, weil das ist meine Schatzkiste!“ (Fachkraft im Projekt LISTEN UP!)





#### **Tip: Digitale Kanäle als Alternative**

Digitale Beschwerdewege (z. B. Online-Formulare; kindgerechte Websites mit Messenger-Funktion/Chat-Möglichkeiten) können insbesondere für Jugendliche einen attraktiven Beschwerdeweg darstellen. Wenn Jugendliche über ein entsprechendes Gerät verfügen, kann die Zugänglichkeit damit erhöht werden. Digitale Beschwerde-Kanäle können über QR-Codes auf Postern beworben werden.

## **Umsetzungs-CHECK: Qualitätskriterien für eine kindgerechte Beschwerdebox**

✓ **Zugänglichkeit:** Die Beschwerdebox ist für die Kinder gut zugänglich und eine Vorlage eines Beschwerde-Briefes steht den Kindern zur Verfügung. Tipp: Diese in einfacher Sprache oder mehrsprachig mit wenig Text und Platz zum Malen zur Verfügung stellen. Es wird regelmäßig Werbung für die Beschwerdebox gemacht und es gibt verständliche Informationen dazu, was mit den Beschwerden passiert.

**Tip:** Wenn Kinder die Box/Schatzkiste/Briefkasten selbst gestalten und bestimmen, wo diese angebracht wird, erhöht das die Wahrscheinlichkeit, dass sie diese auch nutzen.

✓ **Reaktionsfähigkeit:** Die Beschwerden werden alle zwei Wochen geprüft und ggf. Schritte eingeleitet. Bearbeitende Vertrauenspersonen clustern die Beschwerden abhängig vom Inhalt und kontaktieren die jeweilige Anlaufstelle für die Beschwerde. Kinder erhalten spätestens sieben Tage nach Durchsicht eine Rückmeldung. Die Kinder erleben die Wirkung ihrer Beschwerden.

✓ **Vorurteilsbewusste Bearbeitung:** Alle Beschwerden werden gleichwertig behandelt und geprüft und von einem unparteiischen, diskriminierungssensiblen Team besprochen.

✓ **Datenschutz:** Die Anonymität der Kinder wird geschützt, indem Beschwerden ohne personenbezogene Daten aufgenommen werden. Den Kindern wird erläutert, dass sie ihren Namen und/oder ihre Zimmernummer nennen können oder anonyme Nachrichten hinterlassen können.

**Vorlagen im Anhang:** [Beschwerdebrief](#) und [Dokumentationsbogen](#)

### Grenze

Dieser Beschwerdeweg ist nicht geeignet für weniger selbstbewusste Kinder und erfordert Schreib-, Lese- und Sehfähigkeit. Die Öffentlichkeit macht es unwahrscheinlich, dass der Weg bei sehr persönlichen und schambesetzten Themen genutzt wird.

### Hinweis

Eine Pinnwand, die sichtbar in der Unterkunft angebracht wird, ist eine mögliche Alternative.

## Beschwerde- oder Wunschbaum

An einen Baum aus Pappe können Kinder Blätter/Zettel mit schriftlichen oder gemalten Anliegen anhängen. Gegebenenfalls können Erwachsene bei der Aufnahme des Anliegens unterstützen. Das Kind kann den eigenen Namen dazu schreiben oder nicht. Kindern wird Zeit gegeben und sie werden ermutigt, ihre Wünsche und Gedanken sowie Beschwerden festzuhalten und die Blätter an den Baum zu hängen.

Hierzu können regelmäßige Treffen organisiert werden. Kinder werden unterstützt, indem z. B. eine mündliche Erläuterung zur gezeichneten Beschwerde schriftlich festgehalten wird.

**Ein Beispiel aus der Praxis:** Ein Kind hatte etwas am Wunschbaum hängen, das ihm unangenehm war, dass andere Kinder es lesen. Daraufhin entschied es sich, das Blatt zu falten und in seine Schatzkiste zu stecken, damit es Raum hat, aber privat und nur für es selbst sichtbar ist.



## Umsetzungs-CHECK: Qualitätskriterien für einen kindgerechten Wunschbaum

- ✓ **Zugänglichkeit:** Der Baum steht sichtbar in der Eingangshalle, dem Gemeinschaftsraum oder im Kinderbereich der Unterkunft. Blätter und Stifte liegen immer bereit. Erwachsene unterstützen die Kinder beim Anbringen ihrer Anliegen, falls gewünscht.

**Tipp:** Der Baum sollte gemeinsam mit den Kindern an einer zentralen Stelle in der Unterkunft aufgestellt werden. Wenn die Kinder den Standort mitbestimmen, ist sichergestellt, dass der Baum für diese gut zugänglich ist.

Den Kindern werden Papierblätter in Form von Blättern angeboten, auf die sie ihre Anliegen schreiben oder zeichnen können. Die Blätter können verschiedene Farben haben, um verschiedene Arten von Anliegen zu repräsentieren: z.B. was in der Unterkunft positiv ist (grün), welche Verbesserungsmöglichkeiten (gelb) und welche dringenden Probleme es gibt (rot).

- ✓ **Reaktionsfähigkeit:** Es findet alle zwei Wochen eine regelmäßige Auswertung und Bearbeitung durch die Kinderbetreuung oder das Sozialteam statt. Kinder erhalten eine Rückmeldung in der Woche darauf. Anliegen werden an relevante Stellen weitergeleitet. Ergebnisse und Schritte der Bearbeitung der Beschwerde werden mit den Kindern besprochen, um sicherzustellen, dass ihre Meinungen gehört und berücksichtigt werden.
- ✓ **Vorurteilsbewusste Bearbeitung:** Alle Beschwerden oder Feedbackäußerungen werden gleichwertig behandelt und von einem unparteiischen, diskriminierungssensiblen Team besprochen.
- ✓ **Datenschutz:** Bei anonymen Beschwerden wird die Beschwerde in einem Dokumentationsbogen festgehalten und geprüft. Die Anonymität des Kindes soll geschützt bleiben und es werden keine personenbezogenen Daten erhoben.

Vorlagen im Anhang: [Dokumentationsbogen](#)

### Grenze

Ein regelmäßiger Termin hat Vorteile, kann aber auch eine Hürde für diejenigen Kinder darstellen, die zu der Zeit regelmäßig verhindert sind. Die Sichtbarkeit der Inanspruchnahme bietet weniger Anonymität und kann davon abhalten, sehr persönliche oder unangenehme Erfahrungen mitzuteilen.

## Kinder- und Jugendsprechstunde

Zu einem regelmäßigen Termin bieten geschulte Fachkräfte/ Vertrauenspersonen für alle Kinder eine Sprechstunde an, um sich mit ihnen über ihre Anliegen zu unterhalten. Es können auch Themen seitens der Fachkraft eingebracht und die Perspektive der Kinder erfragt werden. Die Regelmäßigkeit ist wichtig, um das Vertrauen der Kinder in das Format zu stärken und das Angebot nicht willkürlich erscheinen zu lassen. Erforderlich ist ein Raum für die Durchführung der Sprechstunde. Die Kindersprechstunde kann mit mehreren Kindern durchgeführt werden. Es sollte Kindern aber auch die Option angeboten werden, allein mit der Fachkraft/Vertrauensperson zu sprechen (siehe Datenschutz und Vertraulichkeit im Umsetzungs-Check auf [Seite 22](#)).

**Ein Beispiel aus der Praxis:** „Oft warten die Kinder auf die Kindersprechstunde und fragen, wann sie anfängt, denn: ‚Ich muss dir was Wichtiges erzählen. Ich will mich beschweren!‘ (Fachkraft aus dem Projekt LISTEN UP!)

### Umsetzungs-CHECK: Qualitätskriterien für eine kindgerechte Kindersprechstunde

- ✓ **Zugänglichkeit:** Über mehrsprachige, bebilderte Aushänge und Flyer in einfacher Sprache oder mehrsprachig wird über Zeit, Raum und Zweck informiert. Manche Kinder können noch nicht die Uhr lesen oder haben noch kein Zeitverständnis, so dass eine kurzfristige Erinnerung und aufsuchende Arbeit sinnvoll sind.

Den Kindern steht offen, ob sie allein oder mit anderen Kindern kommen möchten. Sie können auch eine erwachsene Vertrauensperson mitnehmen. Sprachmittlung oder digitale Übersetzungstools setzen sprachliche Hürden herab. Auf Laien-Dolmetschende aus dem Unterbringungskontext sollte im Sinne der Vertraulichkeit verzichtet werden.

Der Raum ist kindgerecht eingerichtet. Es gibt Material zum Spielen, Malen und Basteln. Kinder brauchen oft etwas in der Hand und Zeit, bevor sie anfangen zu sprechen.

**Tipp:** Geben Sie nicht auf, wenn am Anfang wenig Kinder kommen. Für die meisten ist ein solches Angebot völlig neu und sie erkennen den Mehrwert erst nach und nach.

✓ **Reaktionsfähigkeit:** Es braucht feste Bezugspersonen, die die Beschwerden bearbeiten. Das Personal ist im Kinderschutz geschult und kennt bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung die Meldekette. Einmal pro Woche findet ein Briefing-Termin mit dem Sozialteam über geäußerte Beschwerden und Themen, die die Kinder betreffen, statt.

**Tipp:** Die Unterbringungsleitung könnte als Adressat\*in für die Anliegen zu einem mit den Kindern vorbereiteten und durch eine Vertrauensperson moderierten Termin eingeladen werden.

✓ **Vorurteilsbewusste Bearbeitung:** Die Sprechstunden werden von Fachkräften angeboten, die sicher im vertrauensvollen, wertschätzenden, diskriminierungssensiblen Umgang mit Beschwerden sind. Alternativ kann eine unabhängige Stelle regelmäßig in die Unterkunft kommen, um Beschwerden aufzunehmen. Dies senkt die Hürde, sich über Personal der Einrichtung zu beschweren.

**Tipp:** Nutzen Sie standardisierte Gesprächsnotizen, um die Anliegen festzuhalten.

✓ **Datenschutz und Vertraulichkeit:** Kinder besuchen die Kindersprechstunde auf Vertrauensbasis zwischen den Sorgeberechtigten und Mitarbeitenden der Kindersprechstunde. Im Fall von persönlichen Anliegen, die die Kinder gerne vertraulich ansprechen, kann ein Gespräch ausnahmsweise ohne Vier-Augen-Prinzip stattfinden, wenn bspw. andere Personen in Reichweite sind oder in einem geöffneten Raum in einer Ecke stattfinden, je nachdem wie die Kinder sich wohlfühlen.

#### **Vorlagen im Anhang:**

- [Anpassbare Einladung oder Aushang zur Kindersprechstunde](#) (wann, wo, wer)
- [Dokumentationsbogen](#)
- [Nützliche Links: Kommunikation mit Kindern und Bewältigungsstrategien](#)

Ausführliches Konzept von Save the Children für die Einführung einer [Kindersprechstunde](#) ([savethechildren.de](http://savethechildren.de))

## 4.5 Bearbeitung von Beschwerden

Die Bearbeitung von Beschwerden von Kindern erfordert besondere Sensibilität und einen systematischen Ansatz. Es braucht dazu zum einen die (Selbst-)Verpflichtung des bearbeitenden Mitarbeitenden, sich im gesamten Bearbeitungsprozess für das Anliegen des Kindes einzusetzen, und zum anderen eine Beschwerdekultur als Aufgabe aller Mitarbeitenden. Die internen Abläufe zur Bearbeitung von Beschwerden sollten allen Mitarbeitenden klar sein. Ein Ablauf von der Einreichung bis zur Lösung einer Beschwerde könnte folgendermaßen aussehen:

### Beispiel für einen Verfahrensablauf:

- **Einreichung/Äußerung** einer persönlichen (über Mitarbeitenden) oder öffentlichen (Briefkasten/Schatzkiste/Pinnwand etc.) Beschwerde durch ein Kind: Jede Form von Unmutsäußerung (verbal/non-verbal) der Kinder ist eine potenzielle Beschwerde (siehe Recht nach Art. 12 UN-KRK).
- **Annahme** der Beschwerde: Dank aussprechen und Information über Zeitrahmen für die Bearbeitung und Rückmeldung geben sowie Einverständnis zur Weiterleitung einholen. Bei einer öffentlichen Beschwerde (z. B. Beschwerdebox) sollte der Ablauf der Bearbeitung sichtbar sein. Die Beschwerde ist dokumentationswürdig, wenn sie sich auf Kinderrechtsverletzungen im Unterkunfts-kontext oder außerhalb der Unterkunft bezieht.

Was wird als dringlich/prioritär zu bearbeiten wahrgenommen? Hier kommt es auf die subjektive Dringlichkeit an.

Bei **Verdacht auf Kindeswohlgefährdung** greift das entsprechende Verfahren (in der Regel aus dem Gewaltschutzkonzept). Hier kann die Zusammenarbeit mit Kinder- und Jugendpsycholog\*innen, Sozialarbeiter\*innen oder erfahrenen Fachkräften im Kinderschutz notwendig sein, um sicherzustellen, dass die Beschwerden angemessen bewertet und bearbeitet werden.



- **Dokumentation:** Einheitliche, sachliche Dokumentation ohne Bewertung (z. B. Dokumentationsbogen) und Sammlung aller Beschwerden.
- **Bearbeitung:** Regelmäßige Besprechung zur Einschätzung der gesammelten Beschwerden (z. B. als TOP in Teamsitzung oder Fallberatung) und Entscheidung, ob interne Lösung der Beschwerde oder Weiterleitung an externe Stelle, ggf. Nachverfolgung/Nachfassen bei externer Stelle.
- **Rückmeldung an Kinder und ggf. Sorgeberechtigte:** Zeitnahe, kindgerechte Kommunikation der Ergebnisse oder des aktuellen Standes. Im Unterbringungskontext gibt es viele Herausforderungen für die Verwirklichung der Kinderrechte. Deshalb ist es wichtig, Kinderrechtsverletzungen bestmöglich entgegenzuwirken. Erste Schritte zur Abhilfe im Kleinen sind die Anerkennung der Gefühle der Kinder, der Blick auf deren Ressourcen und die Wertschätzung ihrer Meinung.
- **Lösungsfindung und Nachverfolgung:** Schritte und Maßnahmen für die Lösung des Problems überprüfen. Feedback der betroffenen Kinder einholen, denn eine Einbindung in den Lösungsprozess entspricht ihrem Recht auf Beteiligung, stärkt das Vertrauen in den Beschwerdeweg und trägt zur Verbesserung des Wohlbefindens bei.



## 5. Ausblick und Handlungsempfehlungen

Aus den Ausführungen dieser Handreichung und der im Projekt LISTEN UP! erschienenen wissenschaftlichen Expertise des Deutschen Zentrums für Integrations- und Migrationsforschung (DeZIM) ergeben sich folgende **zentrale Handlungsempfehlungen für Fachkräfte und Leitungen im Unterkunfts-kontext**:

- **Die konsequente Beteiligung und Stärkung von geflüchteten Kindern.** Es bedarf der Partizipation der Kinder in Prozessen, die ihr Leben betreffen. Ihre Einbeziehung in die Entwicklung und Überprüfung der Wirksamkeit von Beschwerdewegen stellt sicher, dass die Angebote diskriminierungskritisch und für sie zugänglich sind.
- **Eltern und Sorgeberechtigte als Ressource stärken** und ihre Perspektiven bei Unterstützungsangeboten einbeziehen.
- **Schulungen zu Kinderrechten und Anti-Diskriminierung** für Mitarbeitende anbieten. Regelmäßige Fortbildungen können ein Verständnis für Kinderrechte fördern und für Rassismus und andere Diskriminierungsformen sensibilisieren. Dies ist elementarer Bestandteil von kindgerechten und diskriminierungskritischen Beschwerdesystemen.
- **Die Etablierung von Evaluation und Monitoring der Beschwerdesysteme**, um diese gegebenenfalls anzupassen und partizipativ weiterzuentwickeln. Ein erster Schritt ist die einheitliche Erfassung von Beschwerdefällen.
- **Die Herstellung von Transparenz** in Bezug auf leicht auffindbare Beschwerdewege, klare Zuständigkeiten für Beschwerdemanagement (Ansprechpartner\*innen) und Transparenz über den Bearbeitungsstand. Diese fördern das Vertrauen bei den Kindern.
- **Die effektive Kooperation und Vernetzung aller Beteiligten**, einschließlich Behörden, Trägern und zivilgesellschaftlichen Organisationen.
- **Der Blick auf Ressourcenverteilung und Finanzierungsmodelle.** Um Beschwerdesysteme nachhaltig zu etablieren, müssen Personalressourcen bereitgestellt und Finanzierungsmöglichkeiten gefunden werden. Bei begrenzten Personalressourcen könnten

dies auch Stellenanteile einer Stelle sein. Mit der Nachhaltigkeit und Verlässlichkeit steht und fällt die Wirksamkeit von Beschwerdesystemen.

Über den Unterkunfts-kontext hinaus müssen die **Ursachen von Beschwerden strukturell angegangen und die Unterbringungsbedingungen insgesamt verbessert werden**. Laut der im Projekt LISTEN UP! veröffentlichten Expertise und anderen Studien ergeben sich verschiedene **politische Handlungsempfehlungen an Kommunalbehörden und Landespolitik**. Eine davon ist die **Einrichtung und Stärkung von unabhängigen externen Beschwerdemöglichkeiten** auf kommunaler und Landesebene, aufgrund der mangelnden Unabhängigkeit interner Beschwerdemechanismen. Die Beschwerdestellen im Bundesgebiet erfüllen die kinderrechtbasierten Qualitätskriterien bisher nicht und Kinder und Sorgeberechtigte fürchten Repressalien. Die Bundesländer sollten für alle Sammelunterbringungen unabhängige Beschwerdestellen einrichten. Dabei muss sichergestellt werden, dass diese Stellen kindgerechte Verfahren anbieten und leicht zugänglich für alle Kinder sind (vgl. UNICEF 2020). Die Zugänglichkeit (z. B. der Ombudsstellen) könnte durch aufsuchende Arbeit gestärkt werden.

**Gute Ansätze gibt es bereits, allerdings beziehen sich diese Angebote nicht auf geflüchtete Kinder:**

### **Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)**

Die Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS) ist eine betreiber\*innen- und behördenunabhängige, multilinguale Anlaufstelle für Beschwerden auf Landesebene. Sie unterstützt erwachsene geflüchtete Menschen, die in Berliner Sammelunterkünften untergebracht sind, ihre Beschwerden gegenüber Berliner Behörden anonym zu formulieren. Die Vertrauenspersonen und Integrationslots\*innen der BuBS arbeiten in den Unterkünften nach dem Peer-to-Peer-Ansatz (Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie 2023). Beschwerden können telefonisch, per E-Mail, online oder persönlich eingereicht werden. Nähere Informationen:

<https://www.bubs.berlin/kontakt/>

### **KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen (KiDs)**

Die unabhängige Beschwerdestelle „KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen“ ist eine Berliner Einrichtung für Kinder im Alter von 0–12 Jahren. Hier können Kinder Erfahrungen und Beschwerden melden sowie Unterstützung bei der Bewältigung erhalten. Ein spezielles Angebot für Kinder mit Fluchthintergrund gibt es bisher nicht (vgl. DeZIM 2024).

Nähere Informationen: <https://kids.kinderwelten.net/de/>

Es braucht darüber hinaus eine gesamtgesellschaftliche Entwicklung, die den Schutz, die politische und gesellschaftliche Teilhabe geflüchteter Kinder und ihrer Familien und nicht zuletzt die Umsetzung der Menschenrechte für alle anstrebt – unabhängig von Staatsangehörigkeit oder Aufenthaltsstatus.

Eine einzelne Person kann nichts ändern an den strukturellen und rechtlichen Rahmenbedingungen, die geflüchtete Kinder strukturell benachteiligen und die individuellen Rechte der Kinder verletzen. Sie kann aber einen Anfang machen, einen ersten Schritt in Richtung eines Lebensumfeldes, in dem sie sicherer aufwachsen, sich entfalten können und ihre Rechte geschützt werden: **mit der an den Kinderrechten orientierten Einrichtung eines internen Beschwerdeweges an ihrem Standort.**

Abschließend gilt unser **Dank** allen Menschen, die sich bereits auf den Weg zur Einführung von Beschwerdewegen für Kinder gemacht haben. Denn **für die Verwirklichung der Kinderrechte von geflüchteten Kindern** ist es zentral, dass diese ihre Rechte kennen und ihrer Meinung Beachtung geschenkt wird.

# 6. Anhang

Alle Materialien und Vorlagen finden Sie in mehreren Sprachen auf der Seite des [Toolkits](#).

## Bereitgestellte Materialien zum Ausdrucken

- „Deine Meinung zählt!“ – Information Beschwerdesystem  
→ [Arabisch](#), [Dari](#), [Deutsch](#), [Englisch](#), [Französisch](#), [Russisch](#), [Sorani](#), [Türkisch](#), [Ukrainisch](#)
- Beschwerdebriefe  
→ [Arabisch](#), [Georgisch](#), [Dari](#), [Deutsch](#), [Spanisch](#), [Sorani](#), [Türkisch](#)
- Information [Kindersprechstunde](#)
- [Dokumentationsbogen](#) für Beschwerden
- [Bewältigungsstrategien](#)



**Save the Children**

# DEINE MEINUNG ZÄHLT!



## Du bist Kind und

- dich stört etwas in deiner Unterkunft?
- möchtest eine Idee zur Verbesserung der Unterkunft einbringen?
- wurdest in der Unterkunft, in der Schule oder bei einer Behörde unfair behandelt?





**Es gibt mehrere Stellen, an die du dich wenden kannst. Sie unterstützen dich!**

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

## In deiner Unterkunft kannst du

-  es folgender Person sagen \_\_\_\_\_  
Du findest sie hier (Raum-/Hausnummer) \_\_\_\_\_  
Telefonnummer \_\_\_\_\_  
Sprechzeiten \_\_\_\_\_
-  es einer anderen erwachsenen Person sagen und sie bitten, deine Beschwerde weiterzuleiten.
-  einen Brief schreiben und in den Briefkasten in deiner Unterkunft werfen.  
Er befindet sich hier \_\_\_\_\_
-  eine E-Mail schreiben an \_\_\_\_\_

## Beschwerdestelle deiner Stadt



**Das alles kostet nichts.**

## Was passiert mit der Beschwerde?

Die Person, an die du dich wendest, versucht eine Lösung zu finden. Wenn du deinen Namen angibst, wirst du informiert, was als nächstes passiert. Du kannst dich aber auch ohne Namen beschweren. Das ist alles freiwillig.

# Beschwerdebrieff

Dein Name: \_\_\_\_\_

## Was ist dir passiert?

- ein ungerechter Vorfall in der Unterkunft
- jemand hat dich schlecht behandelt
- du brauchst Unterstützung, aber niemand hilft dir (Schule, Arzt)
- ein Problem in der Familie
- eine andere Sache?

Hier kannst du es malen oder schreiben



## Wo ist es passiert?

- Im Heim / in der Unterkunft
- Zu Hause
- In der Schule
- Auf der Straße / in der Öffentlichkeit
- Im Bus oder Zug
- Sonstige \_\_\_\_\_

Wir geben unser Bestes, innerhalb von 2 Wochen auf dich zuzukommen.

### Wie willst du unsere Antwort bekommen?

- Nachricht (SMS) an (Telefonnummer) \_\_\_\_\_
- Telefonisch unter (Telefonnummer) \_\_\_\_\_
- E-Mail unter (E-Mail) \_\_\_\_\_
- Brief an (Adresse) \_\_\_\_\_
- Persönlich in der Sprechstunde \_\_\_\_\_

### Weil deine Meinung uns wichtig ist, würden wir gerne wissen:

Was findest du gut in der Unterkunft?

Was findest du nicht gut?

Was könnte verbessert werden?

Eine Idee zur Freizeitgestaltung in und außerhalb der Unterkunft?



#### **Achtung:**

Falls du Gewalt erfahren hast, melde dich sofort bei



# Beschwerdedokumentationsbogen

## A. Allgemeine Angaben

Datum (T, M, J) \_\_\_\_\_

Von wem (Anonym / Name des Kindes) \_\_\_\_\_

Nachname \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Herkunftsland (falls relevant) \_\_\_\_\_

Alter (falls relevant) \_\_\_\_\_

## B. Beschwerdedokumentation

Auf welche Art hat sich das Kind beschwert? (z.B. mündlich, per Brief, Pinnwand etc.)

Inhalt der Beschwerde dokumentiert aus der Perspektive des Kindes (z.B. „Kind sagt, es sei von .... schlecht behandelt worden.“)

Wie soll die Beschwerde bearbeitet werden? (Wünsche des Kindes beachten)

## C. Situationserfassung

Wann ist das Ereignis, über das sich das Kind beschwert, passiert? (Datum, Zeitraum, bzw. seit wann)

Wo ist das Ereignis passiert?

Wer war dabei (anwesend / Zeug\*innen und auch aktiv beteiligt)?

Worum geht es bei der Beschwerde?

## D. Feedback ans Kind

Wie bekommt das Kind eine Rückmeldung? (Gespräch, schriftlich, Textnachricht/Messenger, Post, etc.)

Wann?

---

Wie kann sich das Kind weiter zurückmelden (nur bei nicht anonymen Beschwerden)?

---

### **E. Nachverfolgung für das Team**

Wie akut ist die Beschwerde? (Hoch, Mittel, Niedrig)

---

Nächste Schritte

---

---

Wer ist für das Anliegen unterkunftsintern zuständig?

---

Bearbeitungsstand

---

Ergebnis und ggf. Abschluss Bearbeitungsverfahren

---

---

### **F. Weiterleitung / Verweisberatung**

An wen?

---

Wann?

---

Wie ist das Anliegen von der externen Stelle weiterverfolgt worden?

---

Ergebnisse

---

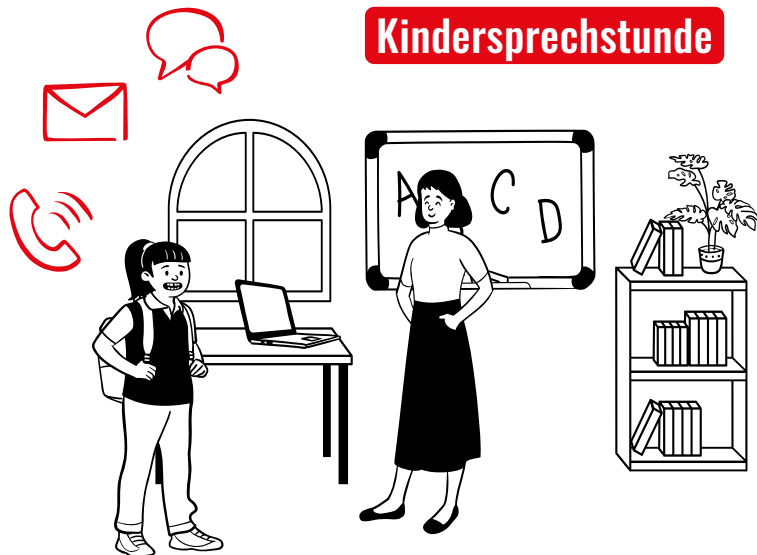
---

---

---

1

Gibt es etwas hier, das dich stört? Willst du darüber sprechen? Willst du dich beschweren? Hier kannst du davon der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter auf verschiedenen Wegen erzählen.



### Leitung der Unterkunft



2

Das Sozialteam kann deine Beschwerde nach deinem Wunsch an die relevante Stelle weiterleiten, um gemeinsam eine Lösung zu finden.

3

Nach 2 Wochen wird das Sozialteam dich informieren, was mit der Beschwerde gemacht wird.



## Nützliche Links

- [Toolkit Projekt LISTEN UP!](#)
- Kommunikation mit Kindern: Bewältigungsstrategien
- [Kindgerechte Hausordnung](#)
- [Schutz- und Spielräume: Handreichung](#) zum Aufbau sicherer Räume für Kinder in temporären Unterkünften für geflüchtete Menschen
- [Toolbox Schutzkonzepte](#) auf der Website der Bundesinitiative zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften

## Kontaktadressen

Wichtige Anlaufstellen und Unterstützungseinrichtungen

- Antidiskriminierungsstellen: <https://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/wir-beraten-sie/wir-beraten-sie-node.html>
- Beschwerde-Guide Netzwerk Kinderrechte: <https://netzwerk-kinderrechte.de/beschwerdeguide/>
- Das Hilfsangebot des Kinderrechte Forums für Kinder in Notlagen: <https://www.helpando.org/>
- Ombudsstelle für Kinderrechte des Bundes: <https://www.kinderrechteforum.org/>
- Wo finde ich meine Ombudsstellen? <https://www.ombudschaft-jugendhilfe.de/>
- Krisentelefone und Anlaufstellen für Kinder in Notlagen: Familienportal des Bundes <https://familienportal.de/familienportal/lebenslagen/krise-und-konflikt/krisetelefone-anlaufstellen>
- Kinderschutzbund Bundesverband: <https://kinderschutzbund.de/>
- Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie e. V.: RAA Berlin <https://raa-berlin.de/raa/ueber-uns>

## 7. Literaturverzeichnis

Backhaus, Anne; Wolter, Berit (2019 I): KiDs aktuell – Beschwerden erleichtern! Für diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren in der Kita. Hg. v. KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen! und Fachstelle Kinderwelten für Vorurteilsbewusste Bildung und Erziehung/ISTA (1/2019). Online verfügbar unter [https://situationsansatz.de/wp-content/uploads/2020/07/kids-2019-01\\_beschwerden.pdf](https://situationsansatz.de/wp-content/uploads/2020/07/kids-2019-01_beschwerden.pdf), zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Backhaus, Anne; Wolter, Berit (2019): Wenn Diskriminierung nicht in den Kummerkasten passt. Eine Arbeitshilfe zur Einführung von diskriminierungssensiblen Beschwerdeverfahren in der Kita. Hg. v. KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen! und Fachstelle Kinderwelten für Vorurteilsbewusste Bildung und Erziehung/ISTA. Online verfügbar unter [Kids\\_Arbeitshilfe\\_webversion.pdf \(situationsansatz.de\)](https://situationsansatz.de/wp-content/uploads/2020/07/kids-2019-01_beschwerden.pdf), zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Beschwerdemanagement in Tausendfüßler Kindertagesstätten. Unser Grundsatz – Beschwerden erwünscht.: Tausendfüßler Stiftung. Online verfügbar unter <https://tausendfuessler-stiftung.de/wp-content/uploads/2011/05/Tausendfuessler-Kitas-Beschwerdemanagement.pdf> zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Böhme, Claudia; Schmitz, Annett (2022): Gewaltprävention in Geflüchtetenunterkünften durch die Einführung eines kultursensiblen Beschwerdemanagements. In: J. Olaf Kleist, Dimitra Dermitzaki, Bahar Oghalai und Sabrina Zajak (Hg.): Gewaltschutz in Geflüchtetenunterkünften. Theorie, Empirie und Praxis. Bielefeld: transcript (Kultur und soziale Praxis).

Bostancı, Seyran; Wirth, Benedikt; Kalkan, Berivan; Kunz, Emma (2024): Die Stärkung von Kinderrechten: Beschwerdewege für Kinder in Unterkünften für geflüchtete Menschen: Forschungsstand und Erfahrungen aus der Praxis. DeZIM.

Bundesministerium des Inneren und für Heimat (2024): Schriftliche Frage der Abgeordneten Clara Bünger vom 8. Februar 2024. Arbeits-Nr. 2/148.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2023): Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften. Online verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/117472/7b4cb6a1c-8395449cc26a51f407436d8/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften-data.pdf>, zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Cremer, Hendrik (Hg.) (2014): Menschenrechtliche Verpflichtungen bei der Unterbringung von Flüchtlingen. Empfehlungen an die Länder, Kommunen und den Bund 26. Berlin: Deutsches Institut für Menschenrechte.

Deutsches Institut für Menschenrechte (2019): Welchen Zugang haben geflüchtete Kinder zu Schulen? Online verfügbar unter: <https://landkarte-kinderrechte.de/welchen-zugang-haben-gefluechtete-kinder-zu-schulen/2019/> zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Foitzik Andreas (2016): Rassismuskritische Impulse für die Jugend und Sozialarbeit.

Standards für eine diskriminierungskritische Öffnung. Blätter der Wohlfahrtspflege. Online verfügbar unter: [https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0340-8574-2016-3-101.pdf?download\\_full\\_pdf=1](https://www.nomos-elibrary.de/10.5771/0340-8574-2016-3-101.pdf?download_full_pdf=1) zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Hoffsommer, Jens; Mecklenburg, Katharina; Schauer, Julia (2021): Wege zur WillkommensKITA. Arbeitsmaterialien für die Kita- und Hort-Praxis. 4. überarbeitete und erweiterte Auflage. Berlin. Online verfügbar unter [https://www.dkjs.de/wp-content/uploads/2024/09/wege\\_zur\\_willkommenskita\\_web.pdf](https://www.dkjs.de/wp-content/uploads/2024/09/wege_zur_willkommenskita_web.pdf), zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Kleist, J. Olaf; Dermitzaki, Dimitra; Oghalai, Bahar; Zajak, Sabrina (Hg.) (2022): Gewaltschutz in Geflüchtetenunterkünften. Theorie, Empirie und Praxis. Transcript GbR. Bielefeld: transcript (Kultur und soziale Praxis).

Lundy, Laura (2007): 'Voice' is not enough: conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child. In: British Educational Res J 33 (6), S. 927–942. DOI: 10.1080/01411920701657033.

Sundermeyer, Helen; Karpenstein, Johanna (2024): Die Situation geflüchteter junger Menschen in Deutschland. Hg. v. Bundesfachverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge e. V. Berlin. Online verfügbar unter <https://b-umf.de/src/wp-content/uploads/2024/06/online-umfrage-2023-2.pdf>, zuletzt geprüft am 30.09.2024.

Trubeta, Sevasti (Hg.) (2024): Kinderrechte und Selbstvertretung von Kindern in Aufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete (PAPERS, S. 13–20). Berlin: Rosa-Luxemburg-Stiftung. Online verfügbar unter: [https://www.rosalux.de/fileadmin/rls\\_uploads/pdfs/rls\\_papers/papers\\_kinderrechte\\_onl\\_02-24.pdf](https://www.rosalux.de/fileadmin/rls_uploads/pdfs/rls_papers/papers_kinderrechte_onl_02-24.pdf), zuletzt geprüft am 30.09.2024.

UNICEF (Hg.) (2019): Tools to support child-friendly practices. CHILD-FRIENDLY COMPLAINT MECHANISMS. National human rights institutions (NHRIs) Series: Tools to (02).

UNICEF; DIMR (Hg.) (2020): Gewaltschutz in Unterkünften für geflüchtete Menschen. Eine kinderrechtliche Analyse basierend auf einer Befragung der 16 Bundesländer. Köln, Berlin: Deutsches Komitee für UNICEF e.V.; Deutsches Institut für Menschenrechte.

UNICEF; DIMR (Hg.) (2023): „Das ist nicht das Leben“ – Perspektiven von Kindern und Jugendlichen in Unterkünften für geflüchtete Menschen. Köln, Berlin: Deutsches Komitee für UNICEF e.V.; Deutsches Institut für Menschenrechte.

Weber, Desirée; Rosenow-Williams, Kerstin: Kinderschutz in Unterkünften für geflüchtete Menschen. In: J. Olaf Kleist/ Dimitra Dermitzaki/ Bahar Oghalai/ Sabrina Zajak (Eds.), Gewaltschutz in Geflüchtetenunterkünften. Bielefeld: transcript Verlag, S. 171–196.

## Impressum

Diese Handreichung ist im Rahmen des Projekts „LISTEN UP! Beschwerdeverfahren für geflüchtete Kinder in Unterkünften“ entstanden. Das Projekt wurde im Rahmen der Bundesinitiative „Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“ durchgeführt und durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), gefördert. Save the Children Deutschland e. V. ist eine Partnerorganisation der Bundesinitiative, die sich der Verankerung der Mindeststandards in Flüchtlingsunterkünften verschrieben hat.

Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) dar.

**Verantwortlich:** Save the Children Deutschland e. V.

**Autorinnen:** Lea Fenner und Laura Sahn

**Redaktion:** Noura Mahmoud und Stefanie Röhrs

**Gestaltung und Illustration:** Drees & Riggers

Oktober 2024

Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

