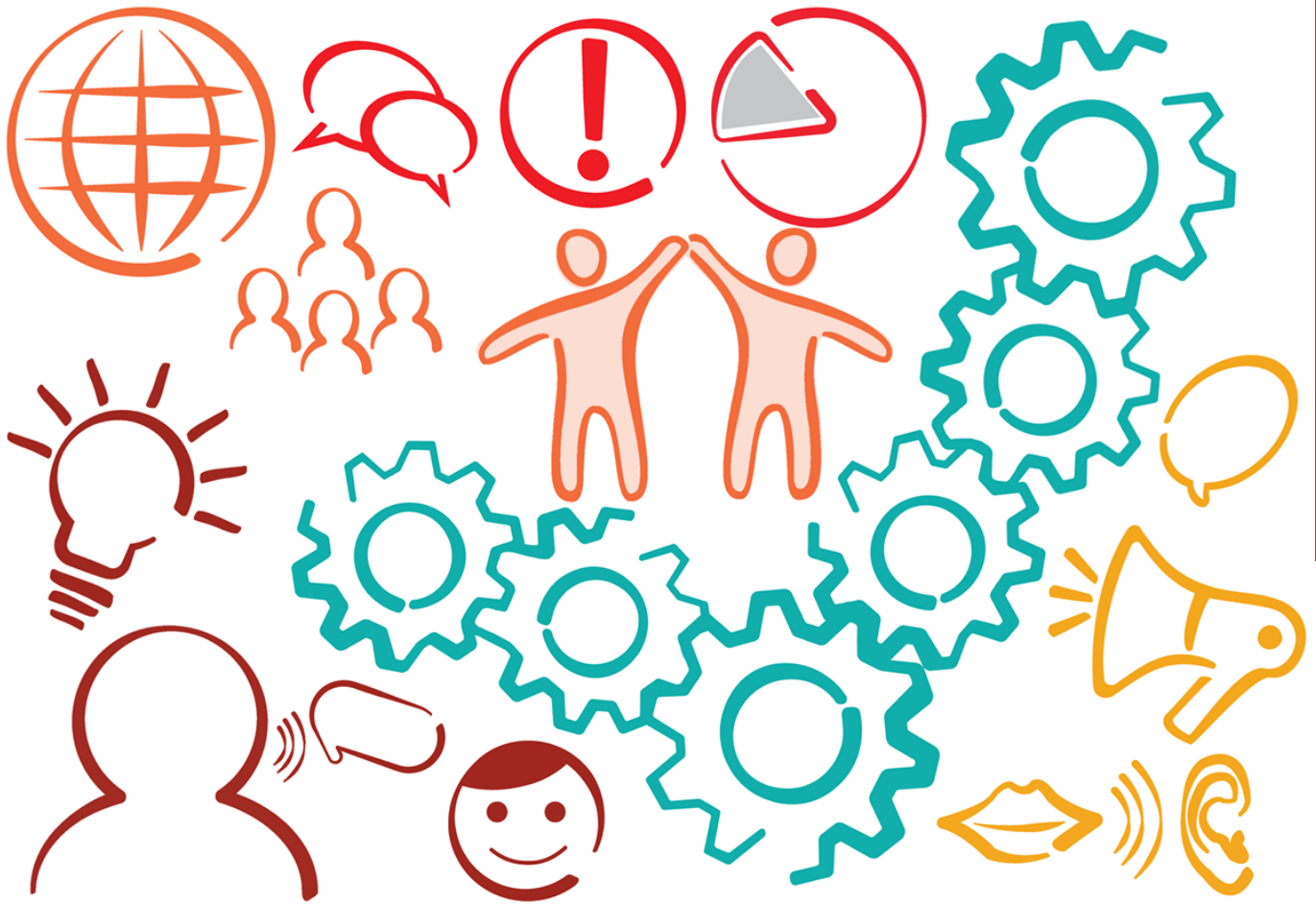




HANDLUNGSORIENTIERUNG

KINDGERECHTES BESCHWERDEMANAGEMENT

in Unterkünften für geflüchtete Kinder und ihre Familien
am Praxisbeispiel der unabhängigen Berliner
Beschwerdestelle (BuBS)



Save the Children

INHALT

Executive Summary	3
Einleitung	4
Hintergrund: Berliner unabhängige Beschwerdestelle (BuBS)	5
Beschwerdemanagement im Kontext von Unterkünften für geflüchtete Kinder und ihre Familien	6
Charakteristika von Beschwerden der Kinder	8
Beschwerdesysteme	9
1. Standardisierte Dokumentationsbögen	10
2. Rückmeldeschleifen	12
3. Zusammenarbeit mit den Eltern	13
4. Datenschutz im Beschwerdeprozess	13
5. Vertrauensaufbau und Erreichbarkeit	14
Regelmäßige Sprechstunde vor Ort	15
Aktionstage und niedrigschwellige Begegnungsformate	15
Peergroup-Ansatz	16
Wenn Beschwerdewege nicht genutzt werden ...	17
Kinderschutz und Kindeswohlgefährdung	18
Praxisaufgaben	20
Literaturverzeichnis	27
Impressum	28

Executive Summary

Kindgerechtes Beschwerdemanagement hat seinen Ursprung in der Kinderrechtsbewegung und wird heute durch die UN-Kinderrechtskonvention und das SGB VIII rechtlich abgesichert. Alle Kinder haben das Recht, ihre Meinung zu allen Belangen, die sie betreffen, zu äußern und sich bei Problemen sicher beschweren zu können. Die gesetzliche Grundlage sollte nicht beschnitten, eingeschränkt oder nur für bestimmte Kinder und Jugendliche gelten. Für Kinder und Jugendliche in vulnerablen Lebenslagen – wie in Unterkünften für geflüchtete Familien und Kinder – ist der Zugang zu kindgerechten und niedrigschwelligen Beschwerdewegen besonders relevant.

Über das Ausdrücken von Unzufriedenheit hinaus stellen Beschwerden auf systemischer Ebene eine zentrale Funktion im Rahmen des institutionellen Gewaltschutzes dar, indem sie Kindern ermöglichen, auf Belastungen, Grenzverletzungen oder strukturelle Probleme aufmerksam zu machen. Zugleich leistet ein Beschwerdemanagementsystem einen wesentlichen Beitrag zur Förderung demokratischer Prozesse, da es Partizipation, Mitbestimmung und die Anerkennung unterschiedlicher Perspektiven stärkt.

Damit Kinder sich wirklich trauen, Beschwerden zu äußern, brauchen sie altersgerechte und ihrem Entwicklungsstand angemessene Zugänge (Stichwort: Vertrauensaufbau). Zu einem vollständigen Beschwerdemanagement gehören außerdem klare und datenschutzkonforme Dokumentationen sowie verlässliche Rückmeldungen. Beschwerdekanäle sollten dahingehend überprüft werden, ob sie den Anforderungen einer so heterogenen Gruppe wie Kindern und Jugendlichen gerecht werden und den Einbezug von Eltern als zentrale Bezugspersonen angemessen berücksichtigen. Nicht zuletzt sollte das Querschnittsthema Kinderschutz sowie das Thema Kindeswohlgefährdung im Rahmen eines guten Beschwerdemanagements systematisch mitgedacht werden.

Die Strukturen und Abläufe der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS), auf die in dieser Handreichung wiederkehrend Bezug genommen wird, können diesbezüglich als Orientierung herangezogen werden und wertvolle Praxisbeispiele bieten.

EINLEITUNG

Geflüchtete Kinder und Jugendliche, die in Unterkünften leben, erleben häufig Unsicherheiten, prekäre Lebensbedingungen, Machtasymmetrien und strukturelle Abhängigkeiten. Trotz dieser erhöhten Vulnerabilität und Schutzbedürftigkeit existieren in Deutschland bislang keine verbindlichen Mindeststandards für Beschwerdestrukturen in Unterkünften. Insbesondere kindgerechtes Beschwerdemanagement wird nur selten explizit mitgedacht, strukturell in Angeboten, Prozessen und Verfahren abgesichert sowie mit den nötigen Ressourcen hinterlegt. Indem sie die Relevanz von kindgerechten Beschwerdestrukturen herausstellt, soll diese Handreichung einen Beitrag leisten, um diese Leerstelle zu adressieren und abzubauen. Sie beinhaltet eine detaillierte Beschreibung der Grundlagen, der Anforderungen sowie der notwendigen Elemente für ein kindgerechtes, wirksames und zugängliches Beschwerdemanagement.

Als praxisnahe Handlungsorientierung mit konkreten Empfehlungen und Fallbeispielen richtet sich diese Ausarbeitung sowohl an die Mitarbeiter*innen von Ombuds- und Beschwerdestellen als auch an Fachkräfte in Unterkünften, die Beschwerdewege etablieren und begleiten möchten.

Anstoß zu dieser Handreichung war eine Anfrage der **Berliner unabhängigen Beschwerdestelle** (BuBS) im Herbst 2025, vertiefte Einblicke in den Aufbau und die Umsetzung kindgerechter Beschwerdesysteme zu erhalten.¹ Daher wird exemplarisch auf die Entstehung und Handhabung von Beschwerdefällen im Kontext der BuBS Bezug genommen. Ähnliche Strukturen sind in einigen Bundesländern bereits vorhanden und können dort weiter ausgebaut werden.²

Im folgenden Abschnitt werden zunächst das gesetzliche Mandat sowie die zentralen Aufgaben und Handlungsabläufe der BuBS kompakt dargelegt. Diese Erläuterung der rechtlichen Rahmenbedingungen und des gesetzlichen Auftrags kann als Orientierungshilfe für den Aufbau von vergleichbaren Strukturen in anderen Bundesländern dienen.

¹ Diese Ausarbeitung basiert auf einen im Oktober 2025 von Save the Children durchgeführten Workshop und nimmt Bezug auf Bedarfe aus der Praxis, die von der BuBS identifiziert wurden. Einbezogen wurden zudem von Save the Children bereits entwickelte einschlägige Materialien im Themenfeld Beschwerde und Beteiligung. Die Handreichung kann den Mitarbeitenden der BuBS als fachliche Grundlage dienen, an der sich ihre Arbeit orientieren kann.

² Hier wäre z.B. die „Dezentrale Beschwerdestelle für Flüchtlinge – NRW“ zu nennen.

HINTERGRUND: BERLINER UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE (BUBS)

Die ursprüngliche Idee der BuBS ging von einer im Jahr 2017 gegründeten Gruppe von 40 engagierter Frauen mit Fluchtgeschichte aus, die sich als „Monitoring Group“ etablierte und in Zusammenarbeit mit dem Integrationsbüro des Berliner Bezirkes Pankow das Konzept für ein Modellprojekt eines unabhängigen Beschwerdesystems entwickelte. Ziel war, auf Missstände in den Unterkünften aufmerksam zu machen und zu einer stärkeren Berücksichtigung der Anliegen der Bewohnenden beizutragen.

Zusammen mit dem Integrationsbüro des Bezirks Pankow wurde ein Konzept für ein Beschwerdesystem entworfen, das vier Grundprinzipien umfasst: Unabhängigkeit, Niedrigschwelligkeit, Mehrsprachigkeit und Proaktivität. Das Pilotprojekt verlief sehr erfolgreich, sodass die Einrichtung einer unabhängigen Beschwerdestelle Ende 2020 eingeleitet wurde.

Im September 2021 trat das Gesetz über das erweiterte Beschwerdewesen bei der Flüchtlingsunterbringung (Unterbringungsbeschwerdegesetz UBeschwG) in Kraft. Es etabliert ein unabhängiges und gesetzlich verankertes Beschwerdewesen für Geflüchtete. Fachlich angebunden ist es an die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA).³

Mandat und rechtlicher Rahmen der BuBS

Die BuBS hat ein klar definiertes Mandat, in dessen Zentrum die Sicherstellung eines unabhängigen und niedrigschwelligen Zugangs zu Beschwerde- und Beteiligungsverfahren für Bewohner*innen landeseigener Unterkünfte steht. Die BuBS nimmt Beschwerden entgegen, prüft und bearbeitet sie in einem strukturierten Verfahren. Sofern erforderlich und gewünscht, umfasst dies auch die Weiterleitung an zuständige Stellen. Neben der eigentlichen Beschwerdebearbeitung berät die BuBS auch Betroffene zu ihren Rechten und unterstützt sie bei der Orientierung innerhalb des Hilfesystems. Ein weiterer wesentlicher Bestandteil des Mandats ist die Identifikation struktureller Problemlagen, die über Einzelfälle hinausgehen. Die Erkenntnisse sollen systematisch an die entsprechenden Behörden und politischen Gremien zurückgespielt werden, um nachhaltige Verbesserungen anzustoßen. Aus diesen Aufgaben ergeben sich zwei zentrale Ziele der Beschwerdestelle:

- 1) Sie soll einen Beitrag zur nachhaltigen Verbesserung der Lebens- und Unterbringungssituationen geflüchteter Menschen (in Unterkünften) leisten sowie eine menschenorientierte Verwaltungspraxis stärken.

³ [DIE BERLINER UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE \(BUBS\) - Berlin.de](#), Stand 26.11.2025

- 2) Indem sie strukturelle Herausforderungen benennt und transparent macht, soll sie die Qualitätsentwicklung und -sicherung in Unterkünften unterstützen.

Die BuBS verfolgt dabei einen lösungsorientierten Ansatz, der die Zusammenarbeit mit Betroffenen, Unterkunftsleitungen und Behörden einschließt.

Die Arbeit der BuBS ist in einem rechtlichen Rahmen eingebettet: Das Unterbringungsbeschwerdegesetz (UBeschwG) bildet die zentrale gesetzliche Grundlage und regelt die Aufgaben, Befugnisse und Verfahrensabläufe der Beschwerdestelle. Es ergänzt das [Gesetz über das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten](#) (LAF), das die Verantwortlichkeiten der Berliner Landesbehörden im Bereich der Unterbringung festlegt. Weitere relevante Regelwerke sind die zwischen dem LAF und den Betreiber*innen vereinbarten Leistungs- und Qualitätsbeschreibungen, die dazu verpflichten, interne Beschwerdewege vorzuhalten sowie das [Landesantidiskriminierungsgesetz](#) (LADG), das bei diskriminierungsbezogenen Beschwerden besonderes Gewicht hat. Ergänzend definieren das [Asylbewerberleistungsgesetz](#) (AsylbLG) und die vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend herausgegebenen [Mindeststandards zum Schutz Geflüchteter in Flüchtlingsunterkünften](#) zentrale Anforderungen an Versorgung, Schutz und Qualität in Unterkünften.

Diese Vorgaben bilden den fachlichen und rechtlichen Bezugspunkt, an dem sich die Arbeit der BuBS orientiert und den sie durch ihre Beschwerde- und Beratungsarbeit weiter konkretisiert.

BESCHWERDEMANAGEMENT IM KONTEXT VON UNTERKÜNFEN FÜR GEFLÜCHTETE KINDER UND IHRE FAMILIEN

Erst seit wenigen Jahren entwickeln sich im Kontext von Flucht und Migration erste strukturelle Ansätze zum Beschwerdemanagement. Dennoch existieren in Deutschland bis heute keine bundesweit einheitlichen Mindeststandards.

Die Herausforderungen basieren unter anderem darauf, dass im Bereich der Unterbringung geflüchteter Kinder zwei unterschiedliche Rechtsbereiche wirken, die bislang nicht kohärent aufeinander abgestimmt sind:

Zum einen gilt die [UN-Kinderrechtskonvention \(UN-KRK\)](#), die in Deutschland den Rang eines Bundesgesetzes hat. Sie garantiert jedem Kind das Recht auf Gehör, Beteiligung und Schutz vor Gewalt. Ergänzend verpflichtet das Sozialgesetzbuch (SGB) VIII in § 45 Abs. 2 und 4 dazu, in allen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe Verfahren der Beteiligung und der Beschwerde in persönlicher und kindgerechter Form vorzuhalten.

Andererseits finden die Regelungen des Asylgesetzes Anwendung, insbesondere § 44 Abs. 3 AsylG. Darin ist festgelegt, dass Unterkünfte für geflüchtete Menschen ausdrücklich nicht zum Anwendungsbereich des § 45 SGB VIII gehören. Dadurch gelten die gesetzlichen Anforderungen an Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren bislang nicht für Aufnahmeeinrichtungen.⁴

Zudem ist festzustellen, dass die konkreten Bedingungen der Unterbringung in Deutschland weder bundeseinheitlich geregelt noch detailliert gesetzlich ausgestaltet sind. Dies führt zu erheblichen Unterschieden zwischen den Bundesländern, die für die Umsetzung der Kinderrechte im Unterbringungskontext Verantwortung tragen, und den einzelnen Einrichtungen innerhalb der Länder und Kommunen. Die [EU-Aufnahmerichtlinie \(2013/33/EU\)](#) formuliert zwar spezifische Rechte für geflüchtete Kinder und Jugendliche, wie etwa das Recht auf Bildung, Gesundheit und Schutz vor Diskriminierung. Allerdings bleibt deren Umsetzung uneinheitlich und wird nicht weiter ausdifferenziert.⁵

Realitätsabgleich: Studienergebnisse und Erfahrungswerte aus der Praxis

Einschlägige Studien – unter anderem von UNICEF, dem Bundesfachverband unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge und dem Deutschen Institut für Menschenrechte⁶ – zeigen, dass Kinder und Jugendliche in Unterkünften häufig erheblichen Belastungen ausgesetzt sind. Sie berichten von Erfahrungen mit Gewalt und Diskriminierung durch Erwachsene oder Gleichaltrige, von Angst vor Abschiebungen, konfliktreichen Situationen in Wohneinrichtungen, unzureichender Privatsphäre, Mobbing, mangelnden Spiel- und Lernräumen sowie einem unzureichenden Zugang zu Bildungsmöglichkeiten.⁷

Die BuBS berichtet, dass sich in den vergangenen Jahren bestimmte Themen als wiederkehrende Muster in Beschwerden herauskristallisiert haben. Häufig betreffen sie den Umgang von Mitarbeitenden in Unterkünften, darunter Sicherheits- oder Betreuungspersonal, mit Kindern. Darüber hinaus werden Beschwerden bezüglich Versorgungsmängeln oder unzureichender altersgerechter Ausstattung geäußert, wie etwa fehlende Babynahrung oder Hygieneartikel. Auch belastende Wohnsituationen, welche die Entwicklung oder Sicherheit von Kindern beeinträchtigen könnten, werden regelmäßig gemeldet. Kinder und Jugendliche berichten zudem, dass sie kaum Orte haben, um sich zurückzuziehen, und nicht mitentscheiden können bei Dingen, die sie betreffen. Zusätzlich erreichen die BuBS Beschwerden zu fehlenden Schulplätzen oder zu weiten Schulwegen, insbesondere bei jüngeren Kindern.⁸

Unterkünfte sind häufig durch komplexe Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse geprägt. Sozialarbeiter*innen verfügen über Fachwissen und institutionelle Definitionsmacht und haben zudem

⁴ Die Stärkung von Kinderrechten: Beschwerde für Kinder in Unterkünften für geflüchtete Menschen. Forschungsstand und Erfahrung aus der Praxis (S. Bostanci, B., Wirth, B., Kalkan, E., Kunz, 2024), S.12 ff

⁵ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S.12ff

⁶ https://www.unicef.de/_cae/resource/blob/338350/ed7975659d3bfe3247f9afecb4264e09/download-das-ist-nicht-das-leben--data.pdf, Stand 12.11.2025, oder [Download | Bundesinitiative Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#), Stand 12.11.2025

⁷ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S.18ff

⁸ Faber, A., E-Mailverkehr. November 2025

einen deutlichen Informations- und Handlungsvorsprung. Kinder und Jugendliche sind oftmals in mehrfacher Hinsicht benachteiligt: Sie haben wenig Zugang zu verlässlichen Informationen oder Schwierigkeiten, diese richtig einzuordnen oder zu überblicken. Zudem erleben sie strukturelle Unsicherheiten und befinden sich aufgrund ihres Alters zusätzlich in einer untergeordneten Position. Auch zeigt sich, dass Beschwerdeverfahren in Unterkünften zum Teil selten genutzt werden, obwohl viele Verfahren bewusst niedrigschwellig konzipiert sind. Mögliche Gründe hierfür sind mangelndes Vertrauen, eine geringe Selbstwirksamkeitserfahrung sowie alltagsprägende Machtstrukturen⁹. Hinzu kommt, dass geflüchtete Kinder und Erwachsene in der Regel informiert, jedoch kaum in Entscheidungen oder Strukturen ihres direkten Lebensumfelds einbezogen werden. Die vorliegende Handreichung möchte dem entgegenwirken und Ideen und Impulse mitgeben, wie kindgerechte Beschwerden in Unterkünften insbesondere für Beschwerdestellen partizipativ gestalten werden können.

CHARAKTERISTIKA VON BESCHWERDEN DER KINDER

„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.“¹⁰

Kinder und Jugendliche sind sehr heterogen und „formulieren“ Beschwerden je nach Alter, Entwicklungsstand und Persönlichkeit unterschiedlich. Aus diesem Grund ist es unerlässlich, dass Beschwerdewege zielgruppenspezifisch, altersgerecht und vielfältig gestaltet sind. Funktionieren einzelne Beschwerdekanaäle nicht, sollten sie vor diesem Hintergrund überprüft und angepasst werden.

Was zeichnet Beschwerden von Kindern und Jugendlichen aus?

Untersuchungen zeigen, dass Kinder formale Beschwerdewege kaum nutzen. Häufig werden Beschwerden auf emotionaler Ebene, indirekt oder in Zwischenräumen des Alltags geäußert. In altersgemischten Gruppen bestehen häufig Hemmungen, Gedanken zu äußern – insbesondere in Anwesenheit von Erwachsenen oder Autoritätspersonen.¹¹

Es zeigt sich, dass gerade Kinder im Alter von sechs bis neun Jahren weniger formelle Beschwerdekanaäle nutzen, sondern vielmehr das Gespräch mit jemandem suchen, idealerweise mit einer Vertrauensperson.

⁹ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S. 31

¹⁰ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S. 29-30

¹¹ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S. 29-30

Direkt gehört zu werden und unmittelbar Feedback zu erhalten, ist für Kinder dieser Altersspanne besonders wichtig.

Im Alter von zehn bis zwölf Jahren sind Kinder offener für Austauschgruppen. Mit Beginn der Pubertät nimmt dies wieder deutlich ab und es werden eher gleichaltrige Vertrauenspersonen gesucht.¹² Um den unterschiedlichen Präferenzen gerecht zu werden, ist die Bereitstellung von Beschwerdewegen in verschiedenen Formaten erforderlich.

BESCHWERDESYSTEME

„Unter Beschwerdemanagement im Unterbringungskontext wird die systematische Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden der Bewohner*innen verstanden. Diese können gemeinhin schriftlich oder mündlich in Form von Kritik oder als Unzufriedenheitsäußerungen an eine Beschwerdestelle weitergegeben werden. [...] Für die effektive Bearbeitung der Beschwerden werden institutionalisierte und informelle Beschwerdewege als notwendig ausgemacht, welche unter allen Bewohner*innen und Mitarbeiter*innen bekannt und möglichst niedrigschwellig zugänglich sind.“¹³

Ein wirksames Beschwerdemanagement ist zentraler Bestandteil einer beteiligungsorientierten und kindgerechten Unterbringung. Beschwerden sind Ausdruck von Bedürfnissen, Unzufriedenheit und Veränderungswünschen und dienen zugleich als wichtiger Baustein im Gewaltschutz. Kindgerechte Beschwerdesysteme schaffen sichere, verständliche und zugängliche Wege, damit Kinder und Jugendliche ihre Anliegen äußern können. Die individuelle Beschwerde wird somit zu einem zentralen Instrument, um Schutz, Teilhabe und Qualität in Betreuungssettings und an Orten, an denen sich Kinder aufhalten, nachhaltig zu stärken.

Eine einzelne Beschwerde zeigt, dass etwas nicht stimmt; ein strukturiertes und systematisches Beschwerdemanagement sorgt dafür, dass solche Hinweise ernst genommen, nachvollziehbar bearbeitet und für Verbesserungen genutzt werden können.

Welche Rolle spielen externe Ombudsstellen?

Ombudsstellen sind für das Schutz- und Beschwerdesystem zentral: Sie handeln unabhängig und verfolgen das Ziel, asymmetrische Machtstrukturen zwischen den Beteiligten – insbesondere zwischen Fachkräften und Bewohner*innen sowie zwischen Erwachsenen und Kindern – auszugleichen und abzubauen. Ombudsstellen übernehmen damit eine vermittelnde und zugleich schützende Rolle: Sie informieren über Rechte, begleiten bei der Wahrnehmung dieser Rechte und verweisen, falls notwendig, an geeignete Stellen

¹² Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S. 29-30

¹³ Böhme, C., Schmitt, C. (2022), *Konflikt und Konfliktpotentiale in Geflüchteten Unterkünften*.

zur Rechtsberatung oder weiteren Unterstützung. Ihre Aufgabe ist es nicht nur, Beschwerden entgegenzunehmen, sondern auch Kinder im Prozess zu stärken und zu schützen.

Umsetzung von Beschwerdemanagementsystemen

Ein gutes Beschwerdemanagement bedient sich bestimmter Tools und Standards, um Beschwerden strukturiert zu erfassen, an die entsprechende Stelle weiterzuleiten und Veränderung und Einfluss zu erwirken. Der abschließende Schritt – das heißt: Einfluss zu nehmen und Veränderungen aus einer berechtigten Beschwerde abzuleiten – ist besonders wichtig. Wenn er entfällt, verfehlt das Beschwerdeverfahren seine Aufgabe. In diesem Falle handelt es sich lediglich um Scheinpartizipation, die möglicherweise ausschließlich dem Zweck der Beruhigung und Kontrolle bzw. der Imagepflege dient.

Im Folgenden sollen fünf elementare Bestandteile für ein gutes Beschwerdemanagement dargestellt werden. Sie umfassen die Themen Dokumentation, Rückmeldungen und Datenschutz. Da es im Unterbringungskontext um Kinder und Jugendlichen geht, sind Elternarbeit und Vertrauensaufbau wichtige zusätzliche Bausteine eines guten Beschwerdemanagements für Kinder und Jugendliche.

1. Standardisierte Dokumentationsbögen

Ein standardisierter Dokumentationsbogen bildet das Rückgrat eines transparenten Beschwerdeprozesses. Er dient nicht nur der Nachvollziehbarkeit einzelner Anliegen, sondern auch der systematischen Erfassung von Mustern und wiederkehrenden Themen. Durch die Auswertung der dokumentierten Beschwerden können strukturelle Probleme erkannt und gezielt Verbesserungsmaßnahmen entwickelt werden. Beim Dokumentationsbogen ist darauf zu achten, dass er nicht nur der Erfassung der Beschwerde dient, sondern auch den Prozess der Beteiligung und Lösungsfindung transparent abbildet. **Es geht nicht darum, die Situation kurzfristig zu beruhigen, sondern um die Einbindung von Kindern und Jugendlichen in die Suche nach Lösungen. Ihre Sichtweisen und Vorschläge sollten daher festgehalten werden.**

Ebenso sollte ein mit dem Kind abgestimmtes und dokumentiertes Nachgespräch stattfinden. So kann überprüft werden, ob vereinbarte Maßnahmen greifen oder ob weiterer Unterstützungsbedarf besteht. Zentral ist zudem eine neutrale, wertfreie Darstellung der Beschwerde. Die Aussage des Kindes sollte möglichst unverfälscht wiedergegeben und – falls paraphrasiert – vom Kind bestätigt werden. So wird sichergestellt, dass das Anliegen richtig verstanden wurde. Neben den inhaltlichen Punkten gehören diese grundlegenden Angaben in den Dokumentationsbogen:

- Ort, Datum und Dauer des Gesprächs
- Beteiligung weiterer Personen (z. B. Eltern, Dolmetscher*innen)
- Informationen über Weiterleitung oder Folgeschritte

Allgemeiner Ablaufplan bei der BuBS

Die Bearbeitung einer Beschwerde folgt laut BuBS einem klar strukturierten Verfahren, das auf Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Schutz der beschwerdeführenden Personen ausgerichtet ist:

- 1) Beschwerden können auf verschiedenen Wegen aufgenommen werden durch Lots*innen vor Ort, telefonisch, online oder über das Büro der Ombudsstelle.
- 2) Nach der Aufnahme erfolgt zunächst eine Ersteinschätzung, in der geprüft wird, ob es sich tatsächlich um eine Beschwerde handelt oder ob eine Verweisberatung angezeigt ist. Diese Einschätzung dient dazu, den passenden weiteren Weg zu bestimmen und sicherzustellen, dass Anliegen nicht verloren gehen oder fehlgeleitet werden.
- 3) Anschließend wird von der beschwerdeführenden Person die notwendige Einwilligung zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten und gegebenenfalls zur Erlaubnis der Weitergabe dieser Daten an Dritte eingeholt. Das Anliegen wird im internen Dokumentationssystem erfasst, bevor der Fall an die zuständigen Sozialarbeiter*innen zur inhaltlichen Bearbeitung übergeben wird.
- 4) Die weitere Kommunikation mit Unterkünften, Fachkräften oder Behörden erfolgt nur mit ausdrücklicher Zustimmung der beschwerdeführenden Person. Abschließend erhält diese eine Rückmeldung und der Vorgang wird mit einer Abschlussdokumentation im internen System hinterlegt.

Inhaltliche Bearbeitung bei der BuBS

Die fachliche Bearbeitung der Beschwerde liegt gemäß BuBS Beschwerdemanagement bei den Sozialarbeiter*innen. Sie nehmen eine umfassende Einschätzung des Anliegens vor und prüfen die erforderlichen Unterlagen, darunter die Vollmacht, datenschutzrechtliche Einwilligungen, relevante gesetzliche Rahmenbedingungen sowie gegebenenfalls notwendige ergänzende Unterlagen für die weitere Bearbeitung.

Alle Schritte sollen ausschließlich in Absprache und mit Zustimmung der beschwerdeführenden Person erfolgen. Dies betrifft insbesondere die Frage, ob und in welchem Umfang Kontakt zur Unterkunftsleitung aufgenommen werden darf, ob eine Beschwerde an Behörden weitergeleitet wird oder ob eine anonymisierte Weitergabe gewünscht ist.

Auf dieser Grundlage sollen die Sozialarbeiter*innen über das weitere Vorgehen entscheiden. Dies kann – sofern die Zustimmung vorliegt – eine direkte Ansprache der Unterkunftsleitung sein, die Weiterleitung an zuständige Behörden oder eine Verweisberatung, wenn die BuBS nicht zuständig ist. Dies kann etwa bei Anliegen außerhalb der Berliner Behördenstruktur der Fall sein. Sämtliche Schritte des Verfahrens sollen systematisch im Dokumentationssystem festgehalten werden.

Die Lots*innen bleiben währenddessen idealerweise in engem Kontakt mit den Betroffenen. Sie holen fehlende Unterlagen ein, klären Rückfragen und nutzen, sofern passend und von den Betroffenen gewünscht, den „direkten“ Weg über die Unterkunftsleitung, um kleinere oder sofort lösbare Anliegen unmittelbar zu klären.

2. Rückmeldeschleifen

Ein entscheidender Bestandteil des Beschwerdemanagements sind Rückmeldeschleifen, die den Kindern und Jugendlichen zeigen, dass ihre Anliegen gehört und ernst genommen werden. Nur wenn eine Rückmeldung erfolgt, entsteht das Gefühl von Wirksamkeit und Beteiligung. Dabei ist es wichtig, die Form und die Zeitspanne der jeweiligen Rückmeldung an die Situation und das Alter der Kinder anzupassen. In einem Dokumentationsbogen sollte festgehalten werden, wann das Kind eine Rückmeldung erhält.

Zentral ist die Frage: Wie kann sichergestellt werden, dass Beschwerden nicht ins Leere laufen – auch dann nicht, wenn sich nichts ändern lässt? In solchen Fällen geht es darum, transparent zu kommunizieren, warum bestimmte Veränderungen nicht möglich sind. Möglicherweise kann auch gemeinsam nach externen Alternativen gesucht werden.

Insgesamt ist es für Kinder und Jugendliche wichtig, nicht in Wartepositionen gelassen zu werden.¹⁴ Selbst Rückmeldungen, dass bisher in der Angelegenheit noch nichts erreicht werden konnte, sind besser, als die Beschwerdeführer*innen in einem Schwebezustand ausharren zu lassen. Betont sei hier auch nochmal die Wichtigkeit, Kinder und Jugendliche partizipativ in Lösungsvorschläge einzubinden.

Nachbereitung und Abschluss bei der BuBS

In der Nachbereitungsphase sind die Sozialarbeiter*innen angehalten, in regelmäßigen Abständen den Bearbeitungsstand der an Behörden gerichteten Anliegen zu überprüfen, wobei die Häufigkeit der Nachfrage von der Dringlichkeit des Falles abhängt. Sie sollen eingehende Rückmeldungen sowohl hinsichtlich ihrer inhaltlichen Qualität als auch ihrer Plausibilität bewerten.

Die Rückkopplung mit den Beschwerdeführenden erfolgt über die Lots*innen. Dabei soll geklärt werden, ob die Antwort der Behörden situationsgemäß ist, ob die Betroffenen mit der Rückmeldung zufrieden sind und ob das geschilderte Problem tatsächlich gelöst wurde. Bei Bedarf können weitere Schritte eingeleitet oder Folgebeschwerden gestellt werden.

¹⁴ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S.30

Gemäß BuBS-Vorgaben erfolgt nach Abschluss des Falles eine sorgfältige Dokumentation. Die Lots*innen sollen die Ergebnisse an die Betroffenen übermitteln und stehen für Rückfragen oder Unklarheiten weiterhin zur Verfügung.¹⁵

3. Zusammenarbeit mit den Eltern

Eltern übernehmen in Unterkünften für geflüchtete Menschen eine besonders bedeutsame Schutzfunktion für Kinder. Sie tragen in hohem Maße Verantwortung für das Wohl und die Sicherheit der Kinder und fungieren als zentrale Bezugspersonen in einer häufig von Unsicherheit, Belastung und institutioneller Fremdheit geprägten Lebenssituation.¹⁶ Diese verstärkte Schutzfunktion sollte durch die Ombudsstellen ausdrücklich anerkannt und respektiert werden – sowohl in rechtlicher¹⁷ als auch in sozialpädagogischer Hinsicht. Die Ombudsstelle soll Eltern stärken, ohne die Rechte des Kindes zu relativieren.

Gerade bei jüngeren Kindern – etwa im Alter von sieben bis zehn Jahren – orientiert sich das Vertrauen stark an den Erwachsenen, insbesondere den Eltern. Die Kommunikation und Kooperation mit ihnen ist daher für die wirksame Beschwerdearbeit in dieser Altersgruppe entscheidend.¹⁸

Jugendliche hingegen sind grundsätzlich berechtigt, ihre Anliegen selbstständig und ohne Einbeziehung der Eltern vorzubringen. Beschwerdestellen haben in jedem Einzelfall abzuwägen, ob und wann eine Einbeziehung der Eltern sinnvoll und notwendig ist. Ebenso kann die Rücksprache mit dem zuständigen Sozialdienst erforderlich sein, etwa wenn die Situation eine weitergehende Unterstützung oder Vermittlung nahelegt. Grundsätzlich gilt: Eine Kontaktaufnahme mit Eltern und Sozialdienst sollte nur erfolgen, wenn dies zuvor mit dem Kind oder Jugendlichen vereinbart oder angekündigt wurde. Ausnahmen gelten in Fällen akuter oder latenter Selbst- oder Fremdgefährdung. Hier sollte transparent gemacht werden, dass Ombudsstellen in solchen Fällen zum Handeln verpflichtet sind.

4. Datenschutz im Beschwerdeprozess

Im Hinblick auf den Datenschutz ist besondere Sorgfalt geboten. Eine Weitergabe personenbezogener Daten darf nur mit ausdrücklicher Einwilligung der beschwerdeführenden Person erfolgen. Bei Kindern unter 16 Jahren ist hierfür in der Regel die Zustimmung der Eltern erforderlich.¹⁹

¹⁵ Faber, A., E-Mailverkehr. November 2025

¹⁶ Handreichung *Kindersprechstunden in Erstaufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete* (2022) S.12

¹⁷ Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland. Art. 6. [Art 6 GG - Einzelnorm](#)

¹⁸ Handreichung, *Kindersprechstunden in Erstaufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete*, 2022, S. 13

¹⁹ Art. 8 DSGVO Bedingungen für die Einwilligung eines Kindes in Bezug auf Dienste der Informationsgesellschaft

Einige Fachstellen, etwa die Beschwerdestelle **Kinder vor Diskriminierung schützen (KiDs)**²⁰ arbeiten in der Beratungsarbeit zunächst ohne Einverständniserklärung der Eltern und holen diese erst ein, wenn eine Intervention oder Weitergabe von Daten erforderlich wird.²¹

Datenschutzregelungen und Einverständniserklärungen:

Grundsätzlich gilt, dass eine Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich nach informierter, freiwilliger Einwilligung erfolgen darf. Es bedeutet, dass eine Beschwerde nur dann vollständig bearbeitet werden kann, wenn auch eine Einwilligung vorliegt. In einigen Fällen ist nur eine anonymisierte Weiterleitung möglich. Eine Einwilligungserklärung sollte folgende Elemente enthalten:

- Einwilligung zur Erhebung und Verarbeitung persönlicher Daten zur vertraulichen Bearbeitung
- Zustimmung zur Weitergabe an zuständige Behörden (z. B. LAF, Jobcenter, Jugendamt)
- Möglichkeit der anonymisierten Weiterleitung, sofern Daten nicht zwingend benötigt werden
- Information über die Speicherung für maximal ein Jahr gemäß UBeschwG, danach automatische Löschung
- Hinweis, dass jederzeit ein Widerruf der Einwilligung möglich ist

Der idealtypische Ablauf in der Praxis bei der BuBS²²

Die Lots*innen sollen die Datenschutzunterlagen in der Muttersprache der Beschwerdeführenden erklären. Die Unterlagen werden gemeinsam durchgegangen und schriftlich bestätigt. Danach erhält die beschwerdeführende Person eine Kopie aller Formulare. Zusätzlich kann eine Erklärung zur Ergebnisbenachrichtigung unterschrieben werden. Für Kinder und Jugendliche werden in Absprache mit der Senatsverwaltung sprachlich vereinfachte Datenschutz- und Vollmachtsdokumente entwickelt. Entscheidungen sollen stets im Beisein einer Person aus dem Sozialarbeiter*innen-Team erklärt und, falls nötig, mit Sorgeberechtigten abgestimmt werden.

5. Vertrauensaufbau und Erreichbarkeit

Die Wirksamkeit einer unabhängigen Beschwerdestelle hängt wesentlich davon ab, ob Kinder und Jugendliche Vertrauen in die Ansprechperson haben und wissen, wie sie diese erreichen können. Die Herausforderung besteht darin, Strukturen zu schaffen, die Nähe und Vertrautheit ermöglichen, ohne die notwendige Distanz und Neutralität zu verlieren. Im Folgenden werden verschiedene Zugänge zur Vertrauensbildung beschrieben, die sich in der Praxis kombinieren lassen.

²⁰ Die unabhängige Beschwerdestelle „KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen“ ist die einzige Einrichtung, die gezielt auf Kinder im Alter von 0 bis 12 Jahre ausgerichtet ist. <https://www.kids.kinderwelten.net/de/>, Stand 12.11.2025

²¹ Faber, A., Telefonat. November 2025.

²² Faber, A., E-Mailverkehr. November 2025

Regelmäßige Sprechstunde vor Ort

Es wird in festgelegten Abständen (idealerweise wöchentlich) eine offene Sprechstunde in der Unterkunft angeboten. Diese findet in einem geschützten, kindgerechten Raum statt, in dem vertrauliche Gespräche möglich sind.

Vorteile:

- Kontinuität: Kinder und Jugendliche wissen, dass regelmäßig jemand verfügbar ist, dem sie sich anvertrauen können.
- Niedrige Zugangsschwelle: Es ist kein komplizierter Kontaktweg notwendig.
- Direkter und persönlicher Kontakt: Die insbesondere für Kinder im Alter von sieben bis zehn Jahren wichtig.

Herausforderungen:

- Vertrauen entsteht erst über einen gewissen Zeitraum – reine Anwesenheit reicht dafür nicht aus.
- Viele Ombudsstellen können eine wöchentliche Sprechstunde personell nicht leisten; hinzu kommt ggf. ein Wechsel der Ansprechpersonen.
- In Erstaufnahmeeinrichtungen (EAE) kann sich durch die hohe Fluktuation der Familien eine kontinuierliche Vertrauensarbeit schwierig gestalten.

Aktionstage und niedrigschwellige Begegnungsformate

Aktionstage oder thematische Veranstaltungen (z. B. Workshops zu „Kinderrechten und Mitbestimmung“) können genutzt werden, um erste Kontakte zu den Kindern und Jugendlichen herzustellen.

Vorteile:

- Aktivitäten fördern eine positive Beziehungsgestaltung und schaffen Verbindungen über gemeinsame Erlebnisse.
- Kinder erleben die Beschwerdestelle als Teil ihres Alltags, nicht nur im Krisenfall.
- Kinder und Jugendliche werden über ihre Rechte aufgeklärt; damit erfüllt die Beschwerdestelle schon einen Teil ihrer Aufgaben (Informationen über Rechte).
- Kinder im Alter von neun bis zwölf Jahren sind für Gruppenaustausche und größere Feedbackrunden besonders empfänglich.

Herausforderungen:

- Zeit- und Ressourcenaufwand für Vorbereitung und Durchführung.

Peergroup-Ansatz

Jugendliche werden als Peer-Beschwerdebegleiter*innen geschult und fungieren als niedrigschwellige Ansprechpartner*innen für Jüngere oder Gleichaltrige. Sie vermitteln Anliegen an die Beschwerdestelle weiter oder begleiten bei Bedarf Gespräche.

Vorteile:

- Hohe Wirksamkeit durch Kommunikation auf Augenhöhe
- Vertrauensaufbau: Jugendliche vertrauen Gleichaltrigen häufig stärker als Erwachsenen oder Autoritätspersonen.
- Förderung von Partizipation und Verantwortungsübernahme

Herausforderungen:

- Ansatz erfordert eine kontinuierliche Begleitung sowie Schulung der Peers.
- Grenzen der Rolle müssen klar definiert werden: Peers sind nicht verantwortlich für etwaige Lösungen.
- Gefahr der Vereinnahmung durch Gruppeninteressen oder des Machtmissbrauchs²³

Hinweis und Tipps:

Die Formate benötigen eine kontinuierliche fachliche Begleitung sowie eine systematische Umsetzung. Aus diesem Grunde sollten genügend Zeit und Ressourcen eingeplant werden. Ergänzend zu den oben genannten Formaten, die auf persönlichem Kontakt beruhen, ist der Einsatz weiterer kindgerechter Beschwerdewege (wie z. B. Beschwerdebboxen, Wunschbäume, Schatzkisten oder Briefkästen) zu empfehlen. Auch diese „passiveren“ Formate sollten fachlich begleitet werden und Feedbackmöglichkeiten vorsehen. Die [Handreichung zu kindgerechten Beschwerdewegen im Unterbringungskontext](#) von Save the Children bietet dazu Informationen und Praxistipps.

Die Gestaltung der Kontaktaufnahme und Erstaufnahme, wie sie von der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle praktiziert wird:

Die Erstaufnahme einer Beschwerde erfolgt über verschiedene Kontaktwege. Lots*innen sind in nahezu allen der über 120 Berliner Unterkünfte regelmäßig präsent und bieten dort Sprechstunden an. Darüber hinaus sind sie telefonisch, im Büro sowie über ein Kontaktformular auf der Website erreichbar. Im ersten

²³ Bei der Arbeit mit Peergruppen besteht die Gefahr, dass dominante Gruppeninteressen entstehen, so dass insbesondere jüngere oder marginalisierte Kinder von Beteiligungsprozessen ausgeschlossen werden können.

Gespräch wird das Anliegen beschrieben und es folgt eine Erläuterung zum Datenschutz und die Erteilung der Vollmacht. Gemeinsam mit den Sozialarbeiter*innen wird anschließend entschieden, ob es sich um eine Beschwerde oder um eine Verweisberatung handelt. Sobald Minderjährige betroffen sind, wird der Fall grundsätzlich an das sozialarbeiterische Team weitergeleitet.

Parallel dazu übernimmt die Koordinations- und Verwaltungsebene der Ombudsstelle die Bearbeitung eingehender Online-Kontaktformulare, E-Mails und Anrufe. Diese werden an geeignete Lots*innen weitergeleitet, häufig unter Berücksichtigung sprachlicher Erfordernisse. Darüber hinaus verantwortet dieser Bereich die Organisation von Informationsmaterialien, die Öffentlichkeitsarbeit sowie den Austausch mit Unterkunftsleitungen, etwa in Form von Feedbackgesprächen.²⁴

Wenn Beschwerdewege nicht genutzt werden ...

Wenig besuchte Sprechstunden bedeuten nicht, dass es keine Beschwerden gibt. Vielmehr sollten mögliche Gründe analysiert werden:

- **Fehlende erlebte Wirksamkeit:** Wenn Beschwerden zwar geäußert werden, jedoch keine sichtbare Reaktion erfolgt oder Rückmeldungen ausbleiben, entsteht schnell der Eindruck, dass sich das Beschweren „nicht lohnt“.
- **Ungeeignete Zeiten:** Der Zeitpunkt der Sprechstunde kann ungünstig gewählt sein, etwa zu Schulzeiten oder zu anderen für Kinder unpassenden Zeiten.
- **Ungeeignete Orte:** Die räumliche Gestaltung und Lage des Ortes sollten überprüft werden. Ein abgelegenes oder schwer auffindbares Büro kann ebenso abschreckend wirken wie eine Atmosphäre, die nicht kindgerecht oder nicht einladend gestaltet ist.
- **Unbekannte oder unklare Angebote:** Nicht alle Kinder wissen, dass es eine Ombudsstelle gibt oder wofür sie da ist.
- **Fehlendes Vertrauen:** Fehlendes Vertrauen kann eine Barriere darstellen. Kinder und Jugendliche öffnen sich oft nur, wenn sie sich sicher und verstanden fühlen. Hier kann das Geschlecht der beratenden Person eine Rolle spielen – insbesondere in bestimmten kulturellen Kontexten oder bei geflüchteten Kindern und Jugendlichen, die sich in gleichgeschlechtlichen Gesprächssituationen wohler fühlen.²⁵

Insgesamt gilt: Wenn Sprechstunden nicht besucht werden, ist dies ein wichtiger Hinweis darauf, dass bestehende Strukturen nicht ausreichend zugänglich, verständlich oder vertrauensfördernd sind. Eine sorgfältige Analyse dieser Faktoren ist daher unerlässlich, um die Beschwerdewege wirksam, kindgerecht und inklusiv zu gestalten.

²⁴ Faber, A., E-Mailverkehr. November 2025

²⁵ Bostanci, S. (Hrsg.) (2024). Die Stärkung von Kinderrechten. S. 30

KINDERSCHUTZ UND KINDESWOHLGEFÄHRDUNG

Hinsichtlich der Gestaltung kindgerechter Beschwerdewege im Kontext der Unterbringung geflüchteter Kinder und Eltern sollte dem Thema Kindeswohlgefährdung unbedingt besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Der gesellschaftliche Schutzauftrag gegenüber dem Kind wird im SGB VIII im § 8a geregelt. Zudem legt SGB VIII § 8b fest, dass Personen „die beruflich in Kontakt mit Kindern oder Jugendlichen stehen, [...] bei der Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung im Einzelfall gegenüber dem örtlichen Träger der Jugendhilfe Anspruch auf Beratung durch eine insoweit erfahrene Fachkraft [haben].“²⁶

Eine einheitliche gesetzliche Definition des Begriffes Kindeswohlgefährdung (oder des Kindeswohl selbst) existiert nicht. Fachliche Standards und praktizierte Rechtsprechungen geben jedoch klare Anhaltspunkte darauf, was als Kindeswohlgefährdung einzuordnen ist:²⁷ Eine Kindeswohlgefährdung liegt vor, wenn gegenwärtig erhebliche oder in absehbarer Zeit mit hoher Wahrscheinlichkeit eintretende Schädigungen der körperlichen, seelischen, geistigen und sozialen Entwicklung eines Kindes drohen.²⁸ Sollte der Verdacht einer Kindeswohlgefährdung bestehen, ist in jedem Fall eine zweite Person hinzuzuziehen und eine fachliche Beratung einzuholen, um die Schwere des Falles abzuklären und die nächsten Schritte einzuleiten.

Ombuds- und Beschwerdestellen sollten hier klar geregelte Handlungsabläufe (Kinderschutzkonzepte) haben, die Mitarbeitenden Handlungssicherheiten bieten. Zudem sollten sie regelmäßig geschult werden.

Im Folgenden werden *einige* Anhaltspunkte genannt, die eine Kindeswohlgefährdung nach sich ziehen oder auf eine solche hinweisen können.²⁹

- Emotionale Vernachlässigung
- Verwahrlosung
- Physische Gewalt durch Dritte
- Physische Gewalt durch Familienangehörige
- Selbstverletzendes Verhalten
- Zeugenschaft von Gewalt (Häusliche Gewalt)
- (Schwerer) Fall von Mobbing unabhängig vom Ort (Schule, Unterkunft etc.)
- Drohende oder bestehende Obdachlosigkeit

²⁶ § 8b SGB VIII Fachliche Beratung und Begleitung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen

²⁷ § 1666 BGB

²⁸ Handbuch Kindeswohlgefährdung nach §1666 BGB und Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)

²⁹ Die Aufzählung ist nicht abschließend zu verstehen, jedoch sollten diese Aspekte insbesondere im Unterbringungskontext beachtet werden:

Eine Meldung an das zuständige Jugendamt kann mit Hemmungen verbunden sein, führt aber in Regel zu einer mittel- oder langfristigen Verbesserung der Situation des Kindes und der Familie. In den Hilfeplanungen des Jugendamtes werden Eltern generell aktiv eingebunden. Es werden mögliche Ressourcen identifiziert, um die Familie zu stabilisieren und Risikofaktoren für das Kind zu minimieren.

Spezifische Verfahrensanweisungen Kinderschutz/Kinderrechte bei der BuBS

Anliegen, die Kinder oder Jugendliche betreffen, haben laut BuBS grundsätzlich eine hohe Priorität. Sie sollen besonders sensibel, geschützt und unter Berücksichtigung des jeweiligen Entwicklungsstands bearbeitet werden. Der gesamte Prozess erfolgt vorgabengemäß nur mit Einwilligung der Sorgeberechtigten, altersentsprechend jedoch auch unter aktiver Einbeziehung der Kinder und Jugendlichen selbst. Das Prinzip der Partizipation gilt hier in besonderem Maße.

Fachliche Verantwortlichkeiten in der BuBS

Bei allen Fällen, in denen Kinder betroffen sind, soll das sozialarbeiterische Team in die Bearbeitung einbezogen werden. Die Ombudsstelle verfügt seit 2023 über eine Kinderschutzbeauftragte, die regelmäßig Fortbildungen zu Kinderrechten, Kinderschutz und Gewaltschutz absolviert. Sie steht dem Team beratend zur Seite und unterstützt die Einschätzung sowie das Vorgehen in komplexen oder sensiblen Fällen. Geht eine Beschwerde mit Bezug zu Kindern und Jugendlichen ein, wird laut BuBS unabhängig vom Zugangsweg sofort eine sozialarbeiterische Fachkraft hinzugezogen. In der Folge findet eine Einzelfallprüfung statt, die je nach Situation die Einbeziehung der Sorgeberechtigten oder anderer Bezugspersonen sowie externer Stellen wie Jugendämter erforderlich machen kann. Neben der Betrachtung des individuellen Anliegens sollte auch eine Einschätzung möglicher struktureller Ursachen innerhalb der Unterkunft erfolgen. Dazu gehören etwa fehlende kindgerechte Räume, Überbelegung oder wiederkehrende Konflikte mit dem Personal.

Im Rahmen ihrer Arbeit führte die BuBS im Jahr 2025 Workshops zu Kinderrechten in Unterkünften durch, insbesondere dort, wo viele Kinder leben. In diesen Workshops wurden Kinder und Jugendliche spielerisch über ihre Rechte aufgeklärt und konnten durch „Beschwerdeübungen“ Selbstwirksamkeit erfahren. Die Workshops wurden in enger Abstimmung mit dem Sozialdienst der jeweiligen Unterkunft umgesetzt.

Grundsätzlich sollte der Fokus darauf liegen, Kinder und Jugendliche – soweit situativ möglich – kindgerecht zu beteiligen und ihnen Raum zu geben, eigene Sichtweisen und Lösungswünsche einzubringen.

Die Bearbeitung kinderbezogener Anliegen erfolgt in enger Kooperation mit allen beteiligten Stellen, darunter das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF), Jugendämter, Unterkunftsleitungen und Träger. Darüber hinaus findet ein regelmäßiger Austausch mit der Kinderschutzbeauftragten des Johanniter Regionalverbands Berlin statt, um eine fachlich fundierte Bearbeitung sicherzustellen.³⁰

³⁰ Faber, A., E-Mailverkehr. November 2025

PRAXISAUFGABEN

Im Folgenden werden praxisorientierte Impulse vorgestellt, die zur Team-Reflexion von zentralen Handlungsabläufen und Arbeitsschritten anregen sollen. Sie beziehen sich zum einen auf das Beschwerdemanagement bzw. die Beschwerdedokumentation und bieten zum anderen konkrete Fallbeispiele als Diskussions- und Reflexionsgrundlage.

Beschwerdemanagement/-dokumentation (Übung 1 und 2): Hierzu werden zwei Übungen angeboten. In den Dokumentationsbeispielen wurden bewusst Fehler integriert, um gemeinsam zu überprüfen, welche Unstimmigkeiten erkennbar sind und welche Aspekte künftig beachtet oder verbessert werden sollen.

Fallbeispiele (Übung 3): Anhand ausgewählter Situationen besteht die Möglichkeit, im Team zu erarbeiten, welche konkreten Schritte im Beschwerdeprozess erforderlich sind und wie die Beschwerdestellen jeweils agieren. Dabei kann geklärt werden, wer informiert, wer dokumentiert und in welcher Form weitere Beteiligte einbezogen werden sollten. Je konkreter die einzelnen Schritte und Handlungen besprochen werden, desto verlässlicher und professioneller können sie umgesetzt werden.

Übung 1 – Dokumentationsbogen



Gruppenbildung (3-4 Personen)



Aufgabe: Diskussion innerhalb der Gruppe

Was ist gut? Was fehlt?

Welche Darstellungen sollte man vermeiden?

Einrichtung: Gemeinschaftsunterkunft „Haus Brücke“

Datum: 17.09.2025

Name des Kindes: Sami A. (10 Jahre)

Gespräch geführt von Herrn K.

1. Anlass und Beschreibung der Beschwerde:

Sami äußerte im offenen Nachmittagsangebot, dass er sich ausgeschlossen fühle, da er selten an den Fußballaktivitäten teilnehmen dürfe. Er erwähnte außerdem, dass das Mittagessen „nicht richtig“ sei und er manchmal nichts essen wolle.

Die Beschwerde wurde spontan geäußert, kein formelles Gespräch.

2. Beobachtungen/Einschätzung der Situation:

Sami zeigte sich ruhig während des Gesprächs, aber sichtlich verärgert. Seine Aussagen waren teilweise widersprüchlich (z. B. sagte er später, dass er „manchmal doch“ Fußball spielte).

Möglicherweise handelte es sich um ein Missverständnis aufgrund sprachlicher Barrieren.

Grundsätzlich ist Sami gut integriert und nimmt an Angeboten teil, wenn er möchte.

3. Maßnahmen und Reaktion:

Ich habe ihm erklärt, dass die Teilnahme an den Freizeitaktivitäten nach Absprache mit den Betreuern erfolgt und dass manchmal organisatorische Gründe (z. B. Gruppengröße) ausschlaggebend sind.

Ich habe zugesichert, mit den Freizeit-Betreuern zu sprechen, ob Sami künftig öfter berücksichtigt werden kann. Bezüglich des Essens wurde ihm angeboten, sich an mich zu wenden, falls er etwas nicht mag. Weitere Schritte erscheinen aktuell nicht notwendig.

4. Ergebnis/Rückmeldung:

Sami wirkte nach dem Gespräch zufriedener und ging zurück zu den anderen Kindern. Ein Nachgespräch ist derzeit nicht vorgesehen.

5. Unterschrift:

Herr K.

Lösungsvorschläge:

- **Partizipation:** Sami wurde nicht gefragt, wie er sich eine Lösung wünscht (keine echte Beteiligung, nur Beruhigung).
- **Follow-up:** Kein Nachgespräch geplant, keine Rückmeldung ob die Maßnahmen greifen?
- **Subtile Machtasymmetrie:** Sami wird nicht eingebunden, sondern passiv informiert.
- **Dokumentationslücke:** Keine Angaben zu Ort, Dauer, Dolmetscherbedarf, Beteiligung Dritter?
- **Bewertung vs. Wahrnehmung:** Fachkraft interpretiert „Missverständnis“, statt neutral die Aussage des Kindes festzuhalten.

Übung 2 – Datenschutzfrage

Fall: Ein 16-jähriges Mädchen aus Syrien, Samira, kommt zu Ihnen. Sie möchte sich beschweren, weil sie sich von einem Betreuer in der Unterkunft ungerecht behandelt fühlt. Im Gespräch berichtet Samira außerdem, dass sie nachts oft nicht schlafen kann, weil sie Angst habe, abgeschoben zu werden. Sie sagt, dass sie früher in Griechenland „schlechte Erfahrung“ mit der Polizei und Wachen gemacht habe.

Folgendes wird im Dokumentationsbogen festgehalten. Diskutieren Sie in Ihrer Gruppe, welche Datenschutzregelungen missachtet wurden:

Name:	Samira Al-Sayed
Geburtsdatum:	12.03.2009
Nationalität/Herkunft:	Syrien
Religion:	Aleviten
Aufenthaltsstatus	Duldung bis 12/2025
Unterkunft:	Gemeinschaftsunterkunft, Haus 3, Zimmer 215
Datum/Uhrzeit	20.10.2025, 14 Uhr
Beschwerdeanlass:	Betreuer Herr L. hat Samira angeschrien, als sie zu spät zum Abendessen kam. Samira fühlt sich respektlos behandelt.
Maßnahmen/Vereinbarungen:	Frau Weber (Sozialarbeiterin) spricht morgen mit Herrn L. und informiert die Einrichtungsleitung. Bericht wird ans Jugendamt weitergeleitet.
Dolmetscher:	Ahmed (Bewohner aus Haus 2)
Zugriffsberechtigung:	Alle Mitarbeitenden der Einrichtung, Beschwerdestelle, Jugendamt
Aufbewahrungsfrist:	Wird dauerhaft in der Fallakte gespeichert.

Lösungsvorschläge:

- **Bericht ans Jugendamt:** Weitergabe personenbezogener Daten nur mit Zustimmung oder rechtlicher Grundlage
- **Dauerhafte Speicherung:** Verstoß gegen Speicherbegrenzung
- **Alle Mitarbeitenden haben Zugriff:** Fehlende Zugriffsbeschränkung
- **Dolmetscher ist ebenfalls Bewohner:** Datenschutzverletzung – interne Bewohner*innen dürfen keine Übersetzungen bei sensiblen Gesprächen übernehmen.
- **Erwähnung von Trauma/Gewalt in Griechenland:** Nicht relevant für die Beschwerde
→ auch nur mit Einwilligung verschriftlichen
- **Aufenthaltsstatus:** Hochsensible Daten → Abwägen, ob diese Information beschwerderelevant ist!
- **Identifizierende Daten:** Pseudonymisieren oder Fallnummer geben

Übung 3 – Fallbesprechungen:

Übung: Im Folgenden werden zehn Fälle³¹ zu verschiedenen Themen beschrieben.

Diskutieren Sie im Team und beschreiben Sie möglichst konkret die nächsten Schritte: Was dokumentieren Sie? Welche Maßnahmen leiten Sie ein? Wer ist zuständig? Wann geben Sie Rückmeldungen an die betroffenen Personen?

Fall 1: Kein ruhiger Raum zum Lernen

„Ich kann meine Hausaufgaben nie machen – da ist immer jemand laut im Zimmer.“

Diskussionsanregung: Können wir Rückzugsräume ermöglichen? Kann ich das ansprechen? Wie vermittele ich Priorität?

Fall 2: Keine Unterstützung beim Lernen

„Meine Eltern sprechen kein Deutsch. Ich weiß nicht, wie ich das Schulblatt machen soll.“

Diskussionsanregung: Was tun? Lernpaten? Niedrigschwellige Lernhilfe? Schule einbinden?

Fall 3: Mobbing in der Schule (durch Mitschüler*innen)

„Die anderen sagen, ich stinke und komme aus einem Drechtsland.“

Diskussionsanregung: Intervention? Schulsozialarbeit? Empowermentgruppen?

Fall 4: Mobbing in der Schule (durch Lehrkräfte)

„Die Lehrerin hat gesagt, ich soll besser wieder zurück in mein Land.“

Diskussionsanregung:

Wie dokumentiere ich das? Wer ist zuständig? Wo unterstütze ich das Kind?

Fall 5: Kind wird geschlagen

„Mein Papa hat mich gestern wieder gehauen, weil ich zu wild gespielt habe.“

³¹ Fallbeispiele aus dem [Trainingskonzept „Kinderrechte stärken durch Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren“](#)

Diskussionsanregung: Akutmaßnahme? Kinderschutzverfahren (§ 8a) oder doch erst Alternativen? Ansprechperson benennen

Fall 6: Elternteil wird geschlagen

„Meine Mama hat eine blaue Lippe. Papa hat sie geschubst.“

→ Zeugenschaft häuslicher Gewalt – auch das ist Kindeswohlgefährdung

Diskussionsanregung:

Kind anhören, Schutzraum schaffen, Familienberatung / Kinderschutzdienst einbinden

Fall 7: Verbot von Freundschaften

„Ich darf mit Sami nicht spielen, weil er ein Junge ist.“

Diskussionsanregung: Gespräche mit Eltern? Kind stärken? Soziale Räume öffnen?

Fall 8: Verbot eines Hobbys durch Eltern

„Ich wollte tanzen, aber Papa sagt: Das machen Mädchen nicht.“

→ Geschlechterdiskriminierung und kulturelle Konflikte

Diskussionsanregung: Pädagogische Gespräche mit Eltern? Alternativangebote?

Fall 9: Kein Geld für ein Hobby

„Ich will Fußball spielen, aber wir können den Beitrag nicht zahlen.“

Diskussionsanregung: Möglichkeiten? Bildung und Teilhabe, Spendenfonds, Vereinsanbindung

Fall 10: Kleidung ist unpassend

„Alle haben neue Schuhe – ich muss meine alten tragen. Alle lachen.“

Diskussionsanregung: Was ist materiell machbar? Was ist strukturell wichtig? Kann eine Kleiderkammer eingerichtet oder besser organisiert werden?

LITERATURVERZEICHNIS

Böhme, C. und Schmitt, C. (2022): *Konflikte und Konfliktpotentiale in Geflüchtetenunterkünften*. In: Kleist, O., Dermitzaki, D., Oghalai, B. und Zajak S., (Hg.): *Gewaltschutz in Geflüchtetenunterkünften*. Kultur und soziale Praxis; Bielefeld: transcript Verlag.

Bostanci, S., Wirth, B., Kalkan, B., Kunz, E. (2024): *Die Stärkung von Kinderrechten: Beschwerde für Kinder in Unterkünften für geflüchtete Menschen. Forschungsstand und Erfahrung aus der Praxis*.

Handreichung (2022): *Kindersprechstunden in Erstaufnahmeeinrichtungen für Geflüchtete*, Berlin: Save the Children.

Handreichung (2024): *Handreichung zu kindgerechten Beschwerdewegen im Unterbringungskontext*, Berlin: Save the Children.

Kindler, H., Lillig, S., Blüml, H., Meysen, T., Werner, A., (Hg.) (2006): *Handbuch Kindeswohlgefährdung nach § 1666 BGB und Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)*.

IMPRESSUM

Save the Children Deutschland e. V.

Seesener Str. 10 – 13, 10709 Berlin

Geschäftsführer: Florian Westphal

www.savethechildren.de

kinderrechte-unterkunft@savethechildren.de

Autorin: Katharina Meinck • Redaktion: Thore Nottelmann

April 2026