



Beschwerdemanagement

Von Hubert Liebhardt

Modul 4: Prävention, Intervention und Aufarbeitung

Lerneinheit 1: Prävention

Zusammenfassende, überarbeitete und ergänzte Darstellung auf Grundlage der Texte „Beschwerdesysteme als integraler Bestandteil eines institutionellen Qualitätsmanagements“ (in: Fegert JM, Hoffmann U, König E, Niehues J & Liebhardt H: Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Heidelberg: Springer, 2015) und „Beschwerde und Beschwerdeverfahren“ (in: Fegert JM & Wolff M: Kompendium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“. Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention. Weinheim/Basel: Beltz-Juventa, 2015).

schutzkonzepte.elearning-kinderschutz.de



Inhalt

1	Einführung.....
2	Charakteristika eines institutionellen Beschwerdesystems.....
3	Definition von Fehlern und Fehlverhalten.....
4	Verfahren eines Beschwerdesystems.....
5	Umsetzung von Beschwerdesystemen.....
6	Zusammenfassung.....
7	Quellenverzeichnis.....

1 Einführung

Ausgehend von der Forderung des Rundes Tisches „Sexueller Missbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich“ sollen Institutionen, in denen Kinder und Jugendliche gebildet, erzogen, betreut oder behandelt werden, im Rahmen ihrer Schutzkonzepte sowie ihrer Qualitätsverfahren interne und externe Beschwerdeverfahren als Mindeststandard zur Prävention von und Intervention bei sexuellem Kindesmissbrauch etablieren (siehe Wolff, 2015; Wolff, Fegert & Schröer, 2012; Fegert, Hoffmann, Spröber & Liebhardt, 2013).

Es gibt eine Reihe von Qualitätsmanagement-Verfahren, die i.d.R. auf die Prozess- und Produktqualität abzielen. Bekannte Verfahren sind das DIN EN ISO 9000 Verfahren bzw. das Verfahren der European Foundation for Quality Management (EFQM) (für den schulischen Bereich siehe z.B. Kotter, 2005). Soll ein Beschwerdeverfahren in die Institutionskultur integriert werden, so braucht es

- ▶ eine institutionsspezifische Auseinandersetzung mit einer Fehlerkultur, also den Umgang mit Fehlern und Fehlverhalten von Personen mit einem Schutzauftrag sowie von Kindern und Jugendlichen,
- ▶ die Etablierung von institutionsspezifischen Beschwerdekonzepthen,
- ▶ eine Analyse der Partizipationsmöglichkeiten von Kindern, Jugendlichen und Mitarbeitenden
- ▶ sowie eine Analyse von institutionsspezifischen Risikofaktoren.

Ein Beschwerdesystem hat vor allem das Ziel, die Qualität des professionellen Handelns zu verbessern sowie KlientInnen gegen unprofessionelles Handeln zu schützen (Alhafaji, Frederiks & Legemaate, 2011), also vor allem auf der Ebene der Prozessqualität zu unterstützen. Dabei bieten Beschwerdeverfahren die Chance, Fehler, die institutionell oder personell bedingt sind, zu identifizieren und aus diesen Fehlern für die Zukunft zu lernen (de Feijer, de Grave, Muijtjens, Scherpbier & Koopmans, 2012), denn beispielsweise sexueller Missbrauch bzw. sexuelle Übergriffe in Institutionen geschehen nicht allein aus einer Täter/Opfer-Konstellation heraus, sondern geschehen immer eingebettet in die Struktur und das System einer Institution (Fegert & Wolff, 2002; Fegert & Wolff, 2015).

Beschwerdesysteme sollten integral in der Institutionskultur verankert sein, um alle Arten von Beschwerden, Problemen, Missständen oder Fehlverhalten zu erfassen. Ein Beschwerdesystem sollte ein selbstverständlicher Bestandteil einer offenen und transparenten Kultur einer Einrichtung sein.

2 Charakteristika eines institutionellen Beschwerdesystems

Evaluierte und gut etablierte Beschwerdesysteme sind besonders aus dem Bereich der Luft- und Raumfahrt sowie aus dem Gesundheitswesen bekannt (ausführlicher dazu: Fegert, Ziegenhain & Fangerau, 2010). In der klinischen Versorgung und Qualitätssteuerung werden z.B. auch datenbankgestützte, intranetbasierte Beschwerdesysteme (Critical Incident Reporting Systems – CIRS) eingesetzt. In Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe bzw. im pädagogischen Kontext sind *evaluierte* Beschwerdeverfahren kaum bekannt (vgl. Crone & Liebhardt, 2015). Komplexe Beschwerdeverfahren sind kostspielig und personalintensiv. Ein bisher gängiges Modell im sozialen und pädagogischen Bereich ist das Angebot einer Ombudsperson, die entweder intern oder extern als Ansprechperson speziell für Fragen zu übergreifendem Verhalten zuständig ist.

Der folgende Abschnitt soll einige Charakteristika von Beschwerdesystemen beschreiben, um Anregungen zu geben, wie auch in Einrichtungen der Jugendhilfe und Bildung ein Critical Incident Reporting System (CIRS) konzipiert werden kann: Wesentliches Merkmal ist der Identitätsschutz der Kinder oder Jugendlichen bzw. der Erwachsenen, welcher/s eine Beschwerde vorträgt. Es gilt die Gewährleistung der Vertraulichkeit und der Anonymität. Problematisch ist der Vertrauensschutz jedoch dann, wenn eine Einrichtung ein sehr geschlossenes System ist, also z.B. in einer kleineren Einrichtung die betreffenden Berichterstatter auch leicht nachzuvollziehen sind. Weitere Merkmale eines Beschwerdesystems sind die einfache Handhabung und die leichte Zugänglichkeit. Es ist zu empfehlen, ein sehr offenes Beschwerdesystem zu gestalten und keine thematischen Eingrenzungen vorzunehmen. Es sollte Freitextoptionen geben und eine zeitnahe Rückmeldung erfolgen, die ggf. je nach Schwere und Lage der Beschwerde von internen oder externen ExpertInnen objektiv zu beurteilen ist.

Die Tabelle 1 fasst Überlegungen zu wichtigen Eigenschaften eines systemischen Beschwerdeverfahrens zusammen.

Tabelle 1: Eigenschaften eines Beschwerdesystems (Fegert et al., 2010, S.137)

Merkmal	Begründung
Freiwilligkeit	Die Erstattung eines Berichts erfolgt freiwillig, es gibt keine Meldepflicht.
Anonymität bzw. strenge Vertraulichkeit	Rückschlüsse auf den Berichterstattenden sind nicht möglich, da das Berichterstattungssystem anonym oder streng vertraulich ist. Es werden keine personenbezogenen Daten an Dritte weitergegeben.
Sanktionsfreiheit	Die Berichterstattung zieht keine Sanktionen für den Be-

Merkmal	Begründung
	richterstatter nach sich.
Unabhängigkeit	Das Berichtswesen sowie analysierende ExpertInnen sind von jeglicher Autorität unabhängig, die Berichtende/Nutzende bestrafen oder Einfluss auf die Auswertung der Berichte nehmen können.
Analyse durch ein ExpertInnenteam	Die eingegangenen Berichte werden von einem ExpertInnenteam analysiert, das sowohl mit den spezifischen Umständen des Umfelds des Meldenden vertraut ist, als auch die zugrunde liegenden Systemfehler erkennen kann.
Zeitnahe Rückmeldung an die Berichterstattenden und Umsetzung der evaluierten Empfehlungen	Die Berichte werden zügig analysiert und die Ergebnisse bzw. Empfehlungen dem/ der Berichterstattenden bzw. der Allgemeinheit der Nutzenden rückgemeldet. Die durch die Analyse evaluierten Empfehlungen werden zügig umgesetzt.
Systemorientiertheit	Die Empfehlungen haben Veränderungen von Systemen, Prozessen oder Produkten im Blickpunkt.
Einfachheit	Das Formular zur Berichterstattung ist einfach auszufüllen und für jeden zugänglich.
Freitextfelder	Das Berichtsformular lässt ausreichend Raum für Freitext.

3 Definition von Fehlern und Fehlverhalten

Eine Beschwerde kann einerseits an einem konkreten Fehlverhalten festgemacht werden, das ein betroffenes Kind oder Jugendlicher erlebt, weil eine persönliche subjektiv wahrgenommene Verletzung des Selbstbestimmungsrechtes geschehen ist, andererseits kann eine Beschwerde auch aufgrund einer Fremdwahrnehmung einer dritten Person identifiziert werden. Dabei stellt sich auch zugleich die Frage, inwieweit Kinder bzw. Jugendliche in der Lage sind, ein Fehlverhalten zu erkennen, zu benennen und es Dritten gegenüber auch zu äußern. Was also als Fehler und damit als Beschwerde zu definieren ist, ist jeweils geprägt von der subjektiven Sichtweise des/ der Beschwerdeführenden. Man kann davon ausgehen, dass Fehler auch leichter angezeigt werden, wenn Institutionen die Haltung deutlich machen, Strukturen auch tatsächlich zu verbessern. Beschwerdesysteme funktionieren daher nur sinnvoll, wenn sie integraler Bestandteil der Institution sind. Kommuniziert werden sollte die Haltung, dass Risiken existieren und Fehler immer passieren können. Zu einer Fehlerkultur gehört es, Fehler einzugestehen und sich bei den Betroffenen aufrichtig zu entschuldigen und Bedauern zu äußern (vgl. Fegert et al., 2010). Eine Fehlerkultur als integraler Bestandteil eines Qualitätsmanagements befördert eine offene und ehrliche Kommunikation über Fehler, die auf einer Vertrauensbasis beruht.

4 Verfahren eines Beschwerdesystems

Ein Beschwerdesystem sollte im Sinne des Critical Incident Reporting Systems als niederschwelliges Angebot leicht erreichbar sein und anonym verwendet werden können; bei weitreichenden Anschuldigungen oder auf Wunsch der Meldenden muss ein gesicherter Weg der offenen Beschwerde eingerichtet werden. Es setzt die Bereitschaft der beteiligten Partner voraus, sich auf Veränderungsprozesse der „Einrichtungs- oder Verbands“-Kultur einzulassen und offensiv sowie konstruktiv mit Kritik und Beschwerden vielerlei Art nicht nur in Bezug auf Kindeswohlgefährdung, umgehen zu können (vgl. Fegert et al., 2013). Die hier vorgeschlagene Maßnahme versteht sich als integraler Bestandteil eines institutionalisierten Qualitätsmanagements und hat modellhaft die Etablierung einer leicht zugänglichen und im Regelfall anonymisierten Form einer Beschwerde- und Ideentechnologie zum Ziel. Dieser Ansatz setzt den Willen zur Kritikfähigkeit und Verhaltensänderung voraus. Beschwerdesysteme sind dann erfolgreich, wenn sie als niederschwelliges Angebot ein Alltagslevel erreichen und nicht erst im äußersten Notfall im Sinne eines „Feuerlöschers“ eingesetzt werden. Eine Ombudsstelle sollte für gravierende Ereignisse zuständig sein (siehe unten).

Ein Beschwerdesystem sollte aus einem vertraulich geschützten und einem öffentlichen Bereich bestehen (Abbildung 1). Zunächst findet eine Berichterstattung über Ereignisse intern statt, welche durch ExpertInnen geprüft wird, bevor die Ergebnisse der Analyse an einen externen Kreis weitergegeben werden – je nach Einschätzung der Lage – und daraus Veränderungsvorschläge entstehen. Übertragen auf ein Beschwerdesystem in Institutionen bedeutet dies, dass zunächst interne Strukturen aufgebaut werden sollten, die ein internes Hearing ermöglichen, um ein Fehlverhalten zu verifizieren, aber auch um einen Personenschutz und eine Vertraulichkeit zu gewährleisten. Erst nach sachlicher Prüfung sollte ein weiterer Kreis von Personen eingebunden werden. Bei kleinen Einrichtungen sollte frühzeitig erkannt werden, wann externe Begleitung geboten ist, um interne Berichterstatter nicht in Befangenheit zu verwickeln und eine möglichst unabhängige Verfahrensbearbeitung zu gewährleisten.

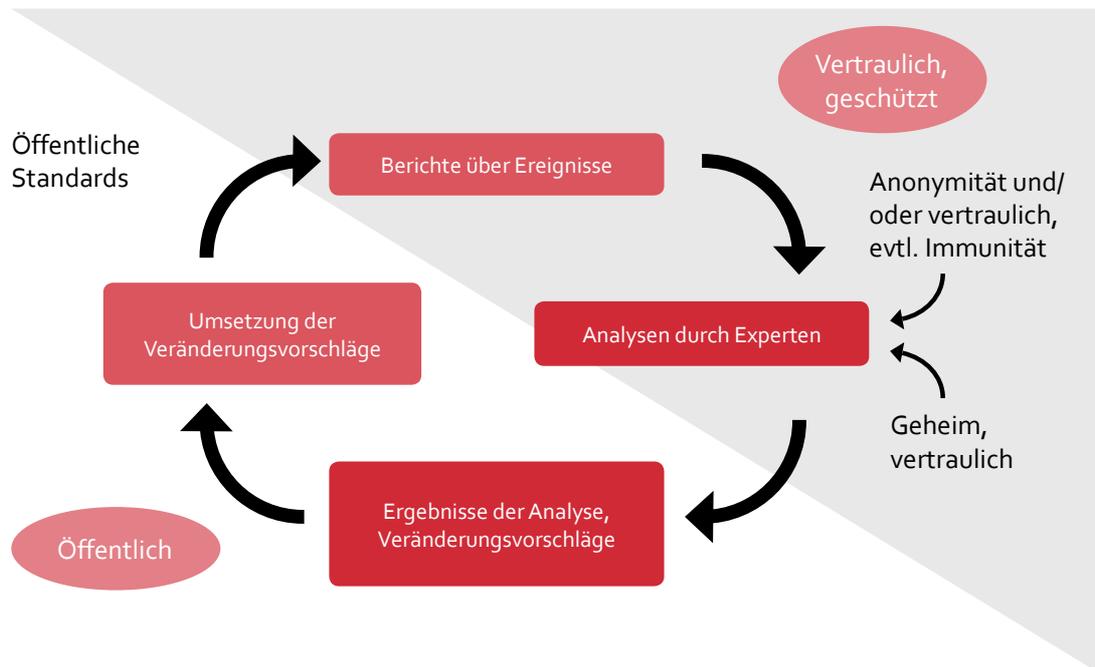


Abbildung 1: Funktionsweise eines Critical Incident Reporting Systems (CIRS) (nach Fegert et al., 2010)

5 Umsetzung von Beschwerdesystemen

Interne und externe Ombudsstellen

Ein Beschwerdesystem sollte auf verschiedenen Ebenen angesiedelt sein. Einerseits innerhalb einer Einrichtung durch verbindliche, niederschwellige Angebote, andererseits durch externe Angebote einer unabhängigen Stelle oder Person, z.B. beim Thema sexueller Missbrauch eine entsprechende Fachberatungsstelle. Ein gängiges Modell ist die Einführung einer Ombudsperson, die sowohl intern als auch extern definiert ist. Idealerweise sollten zwei Ombudspersonen unterschiedlichen Geschlechts zu Verfügung stehen. Wohl zu überlegen ist, inwieweit diese Ombudspersonen erreichbar sind, welche Beziehung sie zu den Kindern und Jugendlichen pflegen und für welche Bereiche die Ombudspersonen zuständig sind. Interne Ombudspersonen können beispielsweise in der Schule durch VertrauenslehrerInnen oder in einer Klinik durch Patientenfürsprechende verkörpert werden. Kleinere Einrichtungen können Ombudsstellen im Verbund bereitstellen.

Elektronische Beschwerdesysteme

Neben internen und externen Personen, die als Ombudspersonen agieren, könnten additiv technische Lösungen zur Beschwerdebewältigung eingesetzt werden. Eine webbasierte Lösung wurde an der Medizinischen Fakultät der Universität Ulm entwickelt, welche im Lehrbetrieb eingesetzt wird (Thumser-Dauth, Eichner, Liebhardt & Fegert, 2010). Integriert in eine zentrale Lernplattform wurde ein anonymes Beschwerdetool eingerichtet, welches alle Beschwerdethemen und Fehler erfasst, die von Studierenden oder Lehrenden eingegeben werden. Definierte BeschwerdemanagerInnen auf verschiedenen Organisationsebenen der Einrichtung (Zentrale Verwaltung, Fachbereiche) sind dafür zuständig, adäquat auf die kommunizierten Beschwerden einzugehen. In gravierenden Situationen, bei denen es zu personalem Fehlverhalten kommt, sieht das System eine persönliche Mitteilung ohne Anonymitätsgarantie vor.

Unabhängige Anlaufstellen

Auch nationale Hotlines wie die „Nummer gegen Kummer“, Fachberatungsstellen wie die örtlichen Kinderschutzzentren oder institutionsunabhängige Beratungsangebote wie z.B. die Jugendnotmail (www.junoma.de) können als nationale Beschwerdesysteme verstanden werden. Bei der Einrichtung von Beschwerdeverfahren muss also auch berücksichtigt werden, dass entsprechend auch allgemeine, unabhängige Anlaufstellen hilfreich sein können.

Partizipationsmöglichkeiten

Im Kontext der Kinderrechte ist hier die Partizipation von Mädchen und Jungen als freie und gleichberechtigte Subjekte am Diskussionsprozess in Institutionen zu berücksichtigen (Enders, 2010). Kindern und Jugendlichen ist die Möglichkeit zu geben, ihren Willen, ihre Interessen und Anliegen zu formulieren und entsprechend auch die institutionellen Rahmenbedingungen mitzubestimmen (Wolff & Hartig, 2013; Höhling,

Riedel-Breidenstein & Schlingmann, 2010). Erst die Einbindung von Kindern und Jugendlichen in diese partizipativen Prozesse ermöglicht eine unverzichtbare Ergänzung des Beschwerdemanagements.

Um eine Partizipation von Kindern und Jugendlichen zu garantieren, um die Meinung von ihnen zu berücksichtigen, empfiehlt Enders (2010) eine regelmäßige Befragung in schriftlicher und standardisierter Form zur Zufriedenheit von Kindern und Jugendlichen in Institutionen zu etablieren. Dabei sollte explizit danach gefragt werden, wie Jugendliche und Kinder vor Misshandlungen durch MitarbeiterInnen bzw. Gleichaltrigen geschützt werden können. Auch MitarbeiterInnen sollten an dieser Befragung teilnehmen können.

6 Zusammenfassung

Beschwerdesysteme sind im Gesundheitswesen durchaus bekannt, im sozialen und pädagogischen Kontext jedoch noch kaum eingesetzt und evaluiert. Für eine institutionsspezifische Auseinandersetzung mit einer Fehlerkultur braucht es ein Beschwerdeverfahren, das integraler Bestandteil der Institutionskultur wird, damit Kinder und Jugendliche aber auch erwachsene MitarbeiterInnen in vertraulicher Form die Möglichkeit haben, Beschwerden über ein Fehlverhalten zu berichten. Dabei sollte ein Beschwerdesystem nicht themenspezifisch eingegrenzt werden, sondern grundlegend eine Möglichkeit schaffen, über alle Probleme, Missstände oder Fehler aber auch positive Aspekte wie Lob und Anregungen zu berichten. Ein Critical Incident Reporting System sollte niederschwellig angeboten werden und leicht zugänglich sein – möglicherweise auch in elektronischer Form. Nach einer sachlichen Prüfung einer Beschwerde sollte zeitnah reagiert und die Einbindung externer ExpertInnen erwogen werden. Ein gängiges Modell eines Beschwerdemanagements ist die Etablierung von internen und/oder externen Ombudsstellen, z.B. intern durch Vertrauenslehrkräfte oder PatientenfürsprecherInnen oder extern durch Fachberatungsstellen oder Präventionsbeauftragte. Wichtige Instrumente sind auch nationale und kommunale Angebote von unabhängigen Anlaufstellen, wie z.B. die „Nummer gegen Kummer“ oder andere internetbasierte Jugendportale oder Fachberatungsstellen. Die Mitbestimmung von Kindern und Jugendlichen an der Gestaltung von Rahmenbedingungen und Abläufen in einer Einrichtung gehört zu einer unverzichtbaren Ergänzung eines Beschwerdesystems.

Ein gut funktionierendes, in die Institutionskultur integriertes Beschwerdesystem, das eine Ausgewogenheit von Vertraulichkeit und Verfahrenssicherheit bietet, sollte zu einem selbstverständlichen Baustein eines Qualitätsmanagements von Einrichtungen des Gesundheits- und Bildungswesens werden.

7 Quellenverzeichnis

- Alhafaji F.Y., [Frederiks B.J.](#) & [Legemaate J.](#) (2011). Concurrence between complaints procedures in the Dutch healthcare system. *Eur J Health Law*, 18 (2), 127-148.
- Bergmann C. (2011). Unabhängige Beauftragte zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM). Abschlussbericht der Unabhängigen Beauftragten zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs, Berlin.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2011). Aktionsplan 2011 der Bundesregierung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexueller Gewalt und Ausbeutung. Berlin.
- Bundschuh C. (2011). Sexualisierte Gewalt gegen Kinder in Institutionen. Nationaler und internationaler Forschungsstand. Expertise im Rahmen des Projekts „Sexuelle Gewalt gegen Mädchen und Jungen in Institutionen“. Deutsches Jugendinstitut, München.
- De Feijter J.M., de Grave W.S., Muijtjens A.M., Scherpbier A.J.J.A. & Koopmans R.P. (2012). A Comprehensive Overview of Medical Error in Hospitals Using Incident-Reporting Systems, Patient Complaints and Chart Review of Inpatient Deaths. *PLoS ONE*, 7 (2), 1.
- Enders U. (2010). Prävention von sexuellem Missbrauch in Institutionen. Bausteine präventiver Strukturen in Institutionen. Verfügbar unter www.zartbitter.de, Köln.
- [Fegert J.M.](#), [Goldbeck L.](#) & König C. (2006). Sexueller Missbrauch. Göttingen: Hogrefe.
- Fegert J.M. (2007). Prävention von Missbrauch in Institutionen durch Abschreckung vs. Prävention durch Empowerment. *Zeitschrift für Kind Jugend Gesellschaft*, 52(4), 99-103.
- Fegert J.M. (2007). Sexueller Missbrauch an Kindern und Jugendlichen. *Bundesgesundheitsblatt*, 50 (1),78-89.
- [Fegert J.M.](#) (2008). Sexueller Missbrauch. In G. [Esser](#) (Hrsg.): Lehrbuch der klinischen Psychologie und Psychotherapie bei Kindern und Jugendlichen (3. Aufl.), (S. 484-493). Stuttgart: Georg Thieme Verlag.
- Fegert J.M. (2011). Endbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung zur Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs Dr. Christine Bergmann, Bundesministerin a. D. Berlin.
- Fegert J.M., Hoffmann U., Spröder N. & Liebhardt H. (2013). Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Aktuelle (fach-)politische Diskussion und Überblick über Definitionen, Epidemiologie, Diagnostik, Therapie und Prävention. *Bundesgesundheitsblatt*, 56, 199–207.
- Fegert J.M. & Wolff M. (Hrsg.) (2002). Sexueller Missbrauch durch Professionelle in Institutionen. Prävention und Intervention. Ein Werkbuch. Münster.

- Fegert J.M. & Wolff M. (Hrsg.) (2015): Kompendium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“. Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention.
- Fegert J.M., Ziegenhain U. & Fangerau H. (2010). Problematische Kinderschutzverläufe - Mediale Skandalisierung, fachliche Fehleranalyse und Strategien zur Verbesserung des Kinderschutzes (1. Aufl.). Weinheim, München: Juventa.
- Hölling I., Riedel-Breidenstein D. & Schlingmann T. (2010). Mädchen und Jungen vor sexueller Gewalt in Institutionen schützen. Handlungsempfehlungen zur Prävention von sexuellem Missbrauch in Institutionen der Jugendhilfe, Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen, Schule und Kindertagesbetreuungseinrichtungen. Der Paritätische, Berlin.
- Kotter K.H. (2005). Unsere Schule auf dem Weg in die Zukunft. Schulentwicklung nach dem EFQM-Modell (3. Aufl.). Wolnzach: Kastner.
- Liebhardt H (2015): Beschwerdesysteme als integraler Bestandteil eines institutionellen Qualitätsmanagements. In: Fegert JM, Hoffmann U, König E, Niehues J & Liebhardt H (Hrsg.): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Heidelberg: Springer.
- Liebhardt H (2015): Beschwerde und Beschwerdeverfahren. In: Fegert JM, Hoffmann U, König E, Niehues J & Liebhardt H (Hrsg.): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Heidelberg: Springer.
- Liebhardt H. & Crone, G. (2015). Institutioneller Schutz vor sexuellem Missbrauch. Achtsam und verantwortlich handeln in Einrichtungen der Caritas. Weinheim, München: Juventa.
- Liebhardt H., Prospero K., Niehues J. & Fegert J.M. (2010). Evidenzbasierte Beratung und Studienverlaufsmonitoring für studierende Eltern in der Medizin. Ein Praxisbeispiel an der Universität Ulm. ZBS, 2,50-55.
- Liebhardt H., Niehues J., Hoffmann U., Spröber N. & Fegert J.M. (2011). Öffentliche Erwartungshaltung im Umgang mit sexuellem Missbrauch in Schulen. Ein Überblick über die Debatte in Medien und Politik sowie Betroffenenmeinungen. Schulverwaltung spezial Kinderschutz, 5/2011, 30-32.
- Liebhardt H., Hofer A., Hoffmann U., Kiefer M., Krauß A., Niehues J. & Fegert J.M. (2012). Die Angebote auf dem Bildungsmarkt. Ein Überblick. Internetbasierte Analyse des Fort- und Weiterbildungsangebots zum Thema „Sexueller Kindesmissbrauchs“. Sozialmagazin 37,40-49.
- Runder Tisch "Sexueller Missbrauch" in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich (2011). Abschlussbericht. Berlin.
- Spröber N., König L., Rassenhofer M., König C., Seitz A. & Fegert J.M. (2011). Entwicklung, Implementierung und erste Ergebnisse eines webbasierten Erhebungsrasters für die telefonische Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten zu Aufar-

beitung des sexuellen Kindesmissbrauchs in Deutschland. *Kindheit und Entwicklung - Zeitschrift für Klinische Kinderpsychologie*, 20 (2), 83-94.

Stauss B., Seidel W. (2002). *Beschwerdemanagement – Kundenbeziehungen erfolgreich managen durch Customer Care*. Wien: Carl Hanser Verlag.

Thumser-Dauth K., Eichner B., Liebhardt H. & Fegert J.M. (2010). Elektronisches Beschwerde- und Ideenmanagement zur Qualitätsentwicklung in Lehre und Studium. Ein Umsetzungsbeispiel auf Fakultätsebene. In: W. Benz, J. Kohler & K. Landfried (Hrsg.): *Handbuch Qualität in Studium und Lehre*. Berlin: Raabe-Verlag.

Wolff M. (2015). Sexueller Missbrauch in Institutionen – bisherige Problematisierung des Themas und die Entwicklung am Runden Tisch „Sexueller Kindesmissbrauch“. In: J.M. Fegert, U. Hoffmann, E. König, J. Niehues & H. Liebhardt (Hrsg.): *Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich*. Heidelberg: Springer.

Wolff M., Fegert J.M. & Schröer W. (2012). Mindeststandards und Leitlinien für einen besseren Kinderschutz. Zivilgesellschaftliche Verantwortung und Perspektiven nachhaltiger Organisationsentwicklung. *Das Jugendamt* 3, 121-126.

Wolff M. & Hartig S. (2013). [Gelingende Beteiligung in der Heimerziehung: Gute Praxis beim Mitreden, Mitwirken und Mitbestimmen von Kindern.](#)