

Ein Kind hat das Recht, ernst genommen, nach seiner Meinung und seinem Einverständnis gefragt zu werden.

Janusz Korczak

## **Partizipation und** **Beschwerdemanagement** **in der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe** **des Caritas-Sozialwerkes St. Elisabeth** **im Landkreis Vechta**

Diese Konzeption zum Partizipations- und Beschwerdemanagement beschreibt die Grundlagen in der pädagogischen Arbeit gemäß §45 SGB VIII. Das Partizipations- und Beschwerdemanagement in der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe des Caritas-Sozialwerkes St Elisabeth (CSW) soll als institutionalisiertes Beschwerdemanagement systematisch Beschwerden erfassen, bearbeiten und verwerten. Es ist gleichzeitig ein Instrument, um den Kindern und Jugendlichen die Möglichkeit einer Beteiligung im Sinne einer umfassenden Partizipation zu geben. Die Kinder und Jugendlichen sollen dazu angeregt werden ihren Bereich, der häufig ihren Lebensmittelpunkt darstellt, produktiv mitzugestalten.

Inhaltlich geht es um die Sicherstellung und Stärkung der Anspruchsrechte der Kinder und Jugendlichen bis hin zu einem unabhängigen Beschwerdemanagement bei Verletzungen ihrer Rechte. In Verbindung mit den im Folgenden dargestellten Beteiligungsmöglichkeiten geht es um die Stärkung der Kinder und Jugendlichen durch das Erleben von Selbstwirksamkeit, die Reduzierung des strukturellen Machtgefälles zwischen Mitarbeitern und Jugendlichen und die Aufklärung und Beratung der Kinder und Jugendlichen über ihre Rechte. Somit ist Beschwerdemanagement und Beteiligung ein wirksamer Schutz vor Machtmissbrauch, Fehlverhalten und Übergriffen.

Ein wesentlicher Bestandteil eines solchen Beschwerde- und Beteiligungsmanagements ist unter anderem die Beschwerde- und Beteiligungsstimulierung. Es wird nicht nur darauf gewartet bis die Beschwerden formuliert werden, sondern es erfolgt eine Anregung zur Beschwerde und zur aktiven Beteiligung.

Beschwerden werden als Chance gesehen, von den Jugendlichen Rückmeldungen über das eigene professionelle wie menschliche Handeln und das alltägliche Geschehen zu erhalten.

Im Folgenden werden die wesentlichen Aspekte des Beschwerde- und Beteiligungsmanagements des CSW im Landkreis Vechta beschrieben. Hierbei muss berücksichtigt werden, dass es sich um einen laufenden Prozess handelt. Im Laufe des Jahres 2013 wurde in allen Bereichen des CSW eine Bestandsaufnahme der vorhandenen Beschwerde- und Beteiligungsformen durchgeführt. Dies führte zu einer Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Thema.

Im Weiteren werden einzelne bisher noch nicht beachtete Aspekte des Beschwerdemanagements und der Partizipation in der Einrichtung in den nächsten Jahren aktiv durch Schaffung neuer Gremien oder Veranstaltungen und Ausarbeitungen prozesshaft weiterentwickelt. Zudem sieht die Einrichtungsleitung und der Träger ebenso wie die Mitarbeiter eine Notwendigkeit der Weiterentwicklung im Sinne eines fortlaufenden Qualitätsprozesses (hierbei verweisen wir auf den in der Qualitätsvereinbarung des CSW dargestellten pädagogischen Regelkreis, der ständigen Verbesserung nach Deming<sup>1</sup>).

Das CSW orientiert sich beim Beschwerdemanagement und der Konzeption der Partizipation an den Bausteinen eines modernen Beteiligungskonzeptes in der Kinder- und Jugendhilfe von Remi Stork. Vorgestellt auf der Tagung der BAG der Landesjugendämter vom März 2012<sup>2</sup>



Dieses Konzept benennt als zentralen Aspekt des Systems die **Grundhaltung**, nicht nur der Mitarbeiter in den Gruppen, sondern auch der Vorgesetzten und des Trägers der Jugendhilfe insgesamt. Auch zu den weiteren Aspekten, die von Stork benannt werden, (Rechte und Pflichten, Beteiligung beim Hilfeplangespräch, Beteiligung im Alltag, den Gruppenregeln, den Beschwerdeverfahren und der Frage nach Beteiligungsgremien), wurde in Arbeitsgruppen intensiv gearbeitet.

Da sich bei den Fragestellungen von Herrn Dr. Stork Aspekte auch immer wieder überschneiden, möchte wir im folgenden das Beschwerde- und Beteiligungsverfahren darstellen und jeweils am Ende eines jeden Aspektes die geplanten nächsten Schritte skizzieren, die für die Jahre 2015/16 anstehen.

<sup>1</sup> Vgl. Radke P./Wilmes D.: „Europea Quality Award“

<sup>2</sup> Dr. Remi Stork, BAG LJÄ-Tagung März 2012

## **I. Grundhaltung der Mitarbeiter und der Leitung des CSW**

In Bezug auf die UN-Kinderrechtskonvention sehen wir es als unsere Pflicht an, die Rechte aller Kinder zu schützen und somit alle Kinder in ihrer individuellen Entwicklung zu unterstützen. In diesem Sinne verstehen sich alle Mitarbeiter des CSW als „Anwalt des Kindes!“

„Eltern bleiben die Experten für ihre Kinder“: Die Eltern der Kinder bleiben im systemischen Sinne als Erziehungsberechtigte präsent und in die pädagogischen Prozesse und Entscheidungen eingebunden. Die pädagogische Arbeit mit den Eltern ist wesentlicher Bestandteil der Arbeit mit dem Kind.

Jedem Kind wird Wertschätzung und Verständnis entgegen gebracht, so dass eine freie Entfaltung innerhalb der Gruppe möglich ist. Mit dem Eintritt eines Kindes/ Jugendlichen in die Wohngruppe übernehmen die Erzieher und Pädagogen im Rahmen der Leistungsbeschreibung der Einrichtung die Verantwortung für den Schutz und die Sicherheit der ihnen anvertrauten Kinder.

### **Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements**

In einer Fortbildungsveranstaltung im Jahre 2014 wurde an dieser Grundhaltung der Mitarbeiter und auch des Trägers weitergearbeitet.

Die Beteiligungs- und Beschwerdeformen werden nun noch weiterentwickelt, so dass die Arbeit mit den Kindern hiervon grundlegend geprägt ist (Fortbildungsveranstaltungen in 2015/16 sind geplant).

## **II. Rechte und Pflichten**

Nach § 1619 BGB ist jedes bei seinen Eltern lebende Kind verpflichtet, „in einer seinen Kräften und seiner Lebensstellung entsprechenden Weise den Eltern in ihrem Hauswesen und Geschäft Dienste zu leisten“.

Dies schließt je nach Alter die eigene Körperpflege (waschen, Zähne putzen etc.) und die Mithilfe im Haushalt ein, insbesondere die Sorge für das eigene Zimmer. Diese Pflichten stehen nicht im Widerspruch zum Verbot der Kinderarbeit (§ 5 JArbSchG).

Auch im Rahmen der Jugendhilfe haben die Kinder und Jugendlichen Pflichten, wie z. B.:

- Sich an Regeln und Grenzen der Gruppe halten
- Sich an den gesellschaftlichen Norm- und Wertvorstellungen orientieren (z.B. nicht lügen und stehlen)
- Respektvoller, wertschätzender und gewaltfreier Umgang miteinander
- Eigenverantwortung übernehmen
- Bei Problemen bzw. Konflikten Hilfe einfordern/ annehmen
- „NEIN-sagen“ und eigene Grenzen wahren

Die Kinder und Jugendlichen haben jederzeit die Unterstützung der Mitarbeiter, damit sie ihren Pflichten nachkommen können bzw. die Fähigkeiten zur Erledigung dieser lernen.

Bei den Grundrechten der Kinder und Jugendlichen differenzieren wir gemäß den Empfehlungen des deutschen Caritasverbandes zwischen Überlebensrechten,

Schutzrechten (z.B. niemand darf dich schlagen, beleidigen oder verletzen), Entwicklungs- und Förderrechten sowie Beteiligungsrechten.

### Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements

1. Die Rechte und Pflichten sowie die gesamte Beteiligungs- und Beschwerdekonzption wird den Kindern und Jugendlichen nach der Aufnahme binnen 4 Wochen erklärt und schriftlich ausgehändigt.
2. Für das CSW wird ein Rechte und Pflichtenkatalog „Worauf du dich verlassen kannst“ aus Sicht und mit Beteiligung der Kinder und Jugendlichen erstellt bis Juni 2015 (siehe auch Beteiligungsgremien Kinderparlament)
3. Für das CSW wird ein Rechte und Pflichtenkatalog für Mitarbeiter erarbeitet (bis Dez. 2016)

### III. Beteiligung an Hilfeplangesprächen

Die Kinder und Jugendlichen nehmen an den Hilfeplangesprächen teil. Im Vorfeld wird der anzufertigende Sachstandsbericht mit den Jugendlichen besprochen und eigene Anregungen werden im Bericht berücksichtigt. Durch die Teilhabe an der Planung der Hilfe wird eine möglichst hohe Transparenz hergestellt.

### Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements

1. Vorbereitungsbogen:  
Es ist geplant in der Einrichtung Bögen zur Vorbereitung auf Hilfeplangespräche einzusetzen. Diese werden bis Mitte 2015 für die Kinder und Jugendlichen entsprechend der Unterbringungsform (stationär, teilstationär oder ambulant) und ihrem Alter und ihren Fähigkeiten gemäß entwickelt werden.
2. Entwicklungsbaum:  
Die Idee der Erstellung eines Entwicklungsbaums gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen im Vorfeld eines Hilfeplangespraches ist im Laufe des Jahres bei der Arbeit mit dem Thema Partizipation entstanden. Der Entwicklungsbaum kann im HPG eingesetzt werden, um eine bildliche Vorstellung der eigenen Ziele zu bekommen. Diese Idee wird im Jahre 2015 für die Einrichtung unter Mitwirkung von Kindern und Jugendlichen weiterentwickelt.

### IV. Beteiligung im Alltag

Die Kinder und Jugendlichen werden im täglichen Miteinander angeleitet, eigene Wünsche, Bedürfnisse und Gefühle wahrzunehmen. So kommt zum Beispiel in unserer Tagesgruppe in Damme eine sogenannte Gefühlswand zum Einsatz:

#### „Gefühlswand: Wie fühle ich mich heute ?

Im Wohnzimmer hängt gut sichtbar eine Tafel mit unterschiedlichen Gesichtern, die z.B. Wut, Trauer, Glück, aber auch „Ich will nicht reden“ und Erschöpfung darstellen. Nach der Begrüßung geht jedes Kind zur Gefühlswand und ordnet sich einem Gefühlszustand zu. So soll das Kind für die eigene, momentane Gefühlslage sensibilisiert werden. Auch die Pädagogen der Gruppe stellen Ihre Gefühlslage dar“.

Darüber hinaus findet im Alltag ständig Beteiligung statt, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Kinder und Jugendlichen orientiert, z.B. Absprachen für das Essen am Wochenende oder abends. Es geht hierbei immer wieder um Entscheidungen den einzelnen oder die Gruppe betreffend, die notwendig sind.

Grundsätzlich gibt es in der Regel drei Arten von Entscheidungen:

1. Entscheidungen , die ein Jugendlicher/ ein Kind selber trifft
2. Entscheidungen, die die Kinder und Jugendlichen und die Betreuer gemeinsam aushandeln und die für beide verbindlich sind.
3. Entscheidungen, die die Betreuer treffen.

Welche dieser Arten von Entscheidungen zum Einsatz kommen hängt von rechtlichen Voraussetzungen ab, aber auch vom stattfindenden Aushandlungsprozess miteinander.

### Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements

Bestimmte Themen und Entscheidungen sollen im direkten Dialog nicht nur gruppenintern geklärt werden. Es gibt Themen, die zwischen Bereichsleitung oder Erziehungsleitung und den Jugendlichen besprochen werden. Eine solche Beteiligung der Leitung ist geplant und soll unter anderem im Rahmen der Beschwerdeverfahren und Beteiligungsgremien stattfinden.

### V. Gruppenregeln

Wie schon in Punkt IV dargestellt gibt es Regeln, die wir gemeinsam entwickeln und Regeln, die für beide (Erwachsene und Kinder/Jugendliche) verbindlich sind.

Es gibt aber auch Regeln, die die Betreuer (als Erwachsene) aufstellen.

Für beide Arten von Regeln gilt, dass sie in einem Aushandlungsprozess gemeinsam erarbeitet wurden und werden. Regeln der ersten Art werden in einem Aushandlungsprozess der Erwachsenen mit den Kindern und Jugendlichen erarbeitet, Regeln der zweiten Art in einem Aushandlungsprozess der Kolleginnen und Kollegen in einem Team untereinander (ggf unter Beteiligung der Leitung).

Alle Formen von Regeln können und dürfen im Sinne des Qualitätsmanagements prozesshaft z.B. in Gruppengesprächen, in Kinderkonferenzen oder Supervisionen angezweifelt, ergänzt, verändert oder in Frage gestellt werden.

### VI. Beschwerdeverfahren

#### Wer kann sich beschweren?

- Kinder und Jugendliche
- Personensorgeberechtigte / Angehörige
- Schulen, Nachbarn, Behörden, etc.
- Eigene Mitarbeiter

***Bei wem / Wo kann man sich beschweren?***

- (Bezugs-)Betreuer
  - Gruppenkonferenz (findet wöchentlich statt)
  - Gruppensprecher
  - Therapeuten
  - Erziehungsleiter
  - Bereichsleiter
  - Geschäftsführer
  - Jugendamt
- } Art, Umfang und Verfahren der Beschwerde ist, was diese Ansprechpartner angeht, noch nicht geklärt.

***Wie kann man sich beschweren***

- Mündlich bei den genannten Ansprechpartnern / in der Gruppenkonferenz. Für Ansprechpartner außerhalb der Gruppe sind die entsprechenden Kontaktdaten zugänglich (werden mit aufgenommen in Flyer / Broschüren, welche den Kindern und Jugendlichen bei Aufnahme ausgehändigt werden).
- Schriftlich auf vorgefertigten Zetteln. Diese werden mit in die Gruppenkonferenz genommen, bzw. an entsprechende Ansprechpartner weitergeleitet.
- Installation eines Postkastens oder ähnliches ist in jeder Gruppe erfolgt
- Des Weiteren wird die Möglichkeit gegeben, eine E-Mail oder einen Brief an eventuelle Ansprechpartner außerhalb zu schreiben und die Zustellung wird gewährleistet.

***Wie werden die Beschwerden bearbeitet?***

- Gemeinsam mit den Beschwerdegebenden werden die folgenden Schritte besprochen, z. B. wer an der Klärung beteiligt wird, welche Schritte zur Lösung unternommen werden. Dazu gehört auch die Aufklärung, welche Instanz für welche Themen zuständig sind (Bsp.: Der Caritas-Geschäftsführer wird sich nicht um einen größeren Süßigkeitsvorrat in der Gruppe kümmern)
- Themen, die in der Gruppenkonferenz behandelt werden, werden im Tagesbericht bei QM festgehalten.

***Wie gehen wir mit Beschwerden und den Beschwerdegebenden um?***

- Bei Aufnahme werden die Kinder und Jugendlichen über Rechte, Pflichten, Partizipation und Beschwerde in der Einrichtung in altersentsprechender Sprache aufgeklärt.
- Unser Handeln ist geprägt durch eine positive, wertschätzende und akzeptierende Einstellung zum Menschen. Dieses gilt auch bei der Aufnahme von Beschwerden. Jeder hat das Recht auf seine Meinung und sie kann der Weiterentwicklung dienen.
- Die jungen Menschen werden angeregt, ihre Beschwerde / ihren Verbesserungsvorschlag zu äußern. Dieses gilt für alle unter Punkt 1. genannten Personen. Die jungen Menschen erhalten Unterstützung in der Formulierung ihrer Bedürfnisse, Probleme, Sorgen, Unzufriedenheiten und Wünsche. Sie werden aktiv bei der Entwicklung konkreter Lösungsschritte unterstützt, um positive Veränderungen anzustreben.
- Die Beschwerden werden mit angemessener Ernsthaftigkeit behandelt und bearbeitet.
- Die Beschwerdegebenden haben das Recht und die Pflicht die Lösung mitzugestalten.
- Gruppeninterne Beschwerden können in der Gruppenkonferenz, in Einzelgesprächen und im Kreis der Beteiligten bearbeitet werden.

**Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements**

1. Schaffung einer verbindlichen Beschwerde-/ Partizipationsstruktur, die jedem Kind und Jugendlichen, aber auch allen anderen Kooperationspartnern eine Antwort in einem bestimmten Zeitraum ( z.B. in 14 Tagen) garantiert.(Ständiger Prozess)
2. Organisation eines unabhängigen Ombutsverfahrens (bis Ende 2015)

**VII. Beteiligungsgremien**

In allen Gruppen bestehen Beteiligungsformen, die schon unter den Punkten III und IV erläutert worden sind. Ebenfalls finden in allen Bereichen, wenn auch in unterschiedlicher Häufigkeit und Form, dem Alter entsprechende Kinderkonferenzen bzw. Gruppenabende statt. Diese werden u.a. für die oben beschriebene Beschwerdeführung genutzt, aber auch für ‚beteiligungsrelevante‘ Themen wie die Ferienplanung fürs nächste Jahr.

**Prozesse des Partizipations- und Beschwerdemanagements**

1. In jeder Gruppe Wahl eines Gruppensprechers/ Vertreters der Gruppe.
2. Ein „Kinderparlament“ mit Gruppensprechern aus jeder Wohn- und Tagesgruppe ist seit Mitte 2014 aktiv, um die Gesamteinrichtung betreffende Angelegenheiten zu besprechen (z.B.: die Entwicklung eines Rechte- und Pflichtenkataloges).

Caritas-Sozialwerk  
Lohne, 16.02.2015