

Qualitätsstandards zur Partizipation von Kindern, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten in den Hilfen zur Erziehung und der Familienförderung

Marzahn-Hellersdorf von Berlin

**Beschluss der AG Hilfen zur Erziehung und Familienförderung
nach §78 SGB VIII vom 23.10.2015**

Gliederung:

- 1. Grundsätze und rechtlicher Rahmen zur Partizipation**
- 2. Partizipation als pädagogisches Selbstverständnis**
- 3. Verfahren der Beteiligung für Kinder, Jugendliche, Personensorgeberechtigte und Fachkräfte**
 - 3.1 Beteiligung im Hilfeplanverfahren
 - 3.2 Verantwortung des Jugendamtes im Hilfeplanverfahren
 - 3.3 Formen der Beteiligung
 - 3.4 Partizipation im Betreuungssetting
 - 3.5 Partizipation in Krisensituationen
 - 3.6 Grenzen von Partizipation / Beteiligung
 - 3.7 Evaluation von Partizipation
- 4. Beschwerde- und Anregungsmanagement**
 - 4.1 Beschwerde dich, kläre mit, mache mit!
 - 4.2 Indikatoren zum Umsetzungsstand der Beteiligungs- und Beschwerdekonzeppte
 - 4.3 Instrumentarien und Zugänge der Umsetzung
 - 4.4 Das Beschwerdeverfahren
- 5. Anlagen und Literaturempfehlungen**
 - 5.1 Informationen für Kinder und Jugendliche: Muster Kinderbrief
 - 5.2 Informationen für Sorgeberechtigte: Muster Elternbrief
 - 5.3 Plakat für Beschwerde- und Kinderrechte
 - 5.4 Kinderrechte
 - 5.5 Evaluationsbögen Ambulanter Bereich
 - 5.6 Literaturempfehlungen

1. Grundsätze und rechtlicher Rahmen zur Partizipation

Partizipation und Beschwerdemanagement sind grundsätzliche Handlungsorientierungen der – den demokratischen und emanzipatorischen Zielen verpflichteten – Hilfen zur Erziehung und Familienförderung. Sie sind verpflichtende Querschnittsaufgabe, durchgängiges Handlungsprinzip und Bestandteil der Leitbilder / Konzeptionen / Konzepte der Angebote. Ziel ist es, die gesellschaftlichen Partizipationsmöglichkeiten zu erweitern und die Gemeinschaftsfähigkeit von Kindern, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten zu steigern.

Die folgenden Empfehlungen sollen dazu beitragen, partizipative Konzepte in den Hilfen zur Erziehung und im Bereich Familienförderung im Bezirk weiterzuentwickeln und zu präzisieren.

Dabei kann Partizipation verstanden werden als „verbindliche Einflussnahme von Kindern und Jugendlichen“ und Personensorgeberechtigten „auf Planungs- und Entscheidungsprozesse, von denen sie betroffen sind, mittels ihnen angepassten Formen und Methoden.“ (Fatke, Reinhard: Kinder- und Jugendpartizipation im wissenschaftlichen Diskurs. In: Bertelsmann Stiftung (Hrsg.): Kinder- und Jugendbeteiligung in Deutschland. Gütersloh 2007, S.24f.)

Eine Vielfalt an rechtlichen Normierungen schreibt die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen auf allen Ebenen vor.

So legt die „Konvention über die Rechte des Kindes“ der Vereinten Nationen von 1989 in Artikel 12 fest:

„Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife.“

Zusätzlich zu den sogenannten Versorgungs- und Schutzrechten befassen sich mehrere Artikel der UN-Kinderrechtskonvention explizit mit den:

- **Beteiligungsrechten**

Kinder haben ein Recht auf freie Meinungsäußerung und auf freien Zugang zu Informationen und Medien. Sie haben Anspruch auf kindgerechte Information. Die Staaten müssen das Recht der Kinder auf Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit achten. Sie müssen die Privatsphäre und die persönliche Ehre von Kindern schützen. Kinder haben ein Recht auf Freizeit und Beteiligung am kulturellen und künstlerischen Leben. (Art. 12-17, 31)

Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union regelt in Artikel 24 die Rechte des Kindes.

Auf nationaler Ebene sind die Rechte des Kindes und ihre Beteiligung u.a. festgeschrieben:

- im Grundgesetz der BRD (Art. 1 und 2)
- im Bürgerlichen Gesetzbuch (§1626 (2))

Im SGB VIII findet sich dieses Recht zur Mitbestimmung unter anderem im §5 (Wunsch- und Wahlrecht), §8 (Beteiligung von Kindern und Jugendlichen) und §36 (Mitwirkung im Hilfeplan) wieder. Der 2012 durch den Erlass des Bundeskinderschutzgesetzes geänderte §45 SGB VIII setzt ausdrücklich fest, dass Kinder und Jugendliche in

Jugendhilfeeinrichtungen geeignete Verfahren der Beteiligung und Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten vorfinden müssen.

2. Partizipation als pädagogisches Selbstverständnis

Die Haltung der Einrichtung, der pädagogischen Fachkräfte und weiterer Mitarbeiter_innen gegenüber Kindern, Eltern und anderen an der Erziehung Beteiligten sowie Besucher_innen ist beteiligungsorientiert, offen und beschwerdefreundlich und sollte bereits in der Willkommenskultur zum Ausdruck kommen. Sie muss für die Kinder, Jugendlichen, Personensorgeberechtigten etc. sichtbar, erlebbar und nachvollziehbar sein.

Die Mitbestimmung und Mitwirkung ist im Alltag aller Angebote als kontinuierlicher sozialpädagogischer Prozess der Interaktion zwischen allen Beteiligten zu verstehen. Partizipation ist von Offenheit, Transparenz, Ernst nehmen, Vertrauen, Augenhöhe und Zuspruch geprägt. Funktionierende Kommunikationsstrukturen sind Grundvoraussetzung.

In einer wertschätzenden, vorurteilsbewussten Annahme von Kindern und Jugendlichen sowie deren Familien und der Überzeugung, dass die Adressat_innen Experten für ihr Leben sind, ist Partizipation für die Mitarbeiter_innen selbstverständlich. Unser Menschenbild und unser Erziehungsverständnis gehen von der Subjektposition der Heranwachsenden aus. Beteiligung zu ermöglichen ist eine Handlungsmaxime und muss sich in der Haltung aller Mitarbeiter_innen wiederfinden. Alle Fachkräfte sind sich ihrer Vorbildwirkung bewusst, Beteiligung wird unter den Fachkräften selbst gelebt.

Partizipation macht Sinn, weil:

- die Mitbestimmung das Selbstbewusstsein der Kinder, Jugendlichen und Familien stärkt – Selbstwirksamkeit erlebt wird,
- junge Menschen zum aktiven Subjekt ihrer Entwicklung werden und Verantwortung für sich selbst übernehmen,
- Adressat_innen Koproduzenten von Hilfen sind,
- Demokratie durch Erleben erlernt wird und die Übernahme von demokratischen Werten auch demokratische Erfahrungen braucht.
- Normen am ehesten übernommen werden, wenn Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte daran beteiligt werden,
- Bildungsprozesse eng mit Eigenaktivität und Beteiligung verbunden sind,
- Einflussmöglichkeiten die Gesundheit und das persönliche Wohlbefinden steigern,
- die Identifikation mit der Einrichtung und dem eigenen Lebensort und damit die Chance auf einen erfolgreichen Hilfeverlauf wachsen.

Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte gestalten aktiv die Hilfeplanung sowie deren Umsetzung mit. Eine gelungene Beteiligung der Adressat_innen bei der Ausgestaltung des Hilfeprozesses ist maßgebender Bestandteil der Qualität der Dienstleistung der freien Träger.

3. Verfahren der Beteiligung für Kinder, Jugendliche Personensorgeberechtigte und Fachkräfte

Es gibt eine Vielzahl von Beteiligungsinstrumenten und Formen für junge Menschen und Sorgeberechtigte zur Anregung und Umsetzung.

Die Auswahl der Beteiligungsinstrumente muss sich an den jeweiligen Gruppen- und Familienstrukturen sowie Altersstufen orientieren. Es ist stets auf die Kommunikation in verständlicher einfacher Sprache und ggf. Erklärungen in Herkunftssprache oder die Hinzunahme von Dolmetscher_innen zu achten. Kultur- und geschlechtersensible Aufklärung und Vermittlung mit besonderem Blick auf Menschen mit Migrationshintergrund sind mit einzubeziehen.

3.1. Beteiligung im Hilfeplanverfahren

Die Mitwirkung ist im §36 des SGB VIII geregelt. Insbesondere die Implementierung von geeigneten Verfahren, damit sich auch jüngere Kinder in Hilfeplangesprächen einbringen können, ist wichtig.

Für ein gelingendes und partizipatives Hilfeplanverfahren stehen:

- die Beteiligung und Teilnahme der jungen Menschen und Personensorgeberechtigten am Hilfeplanverfahren,
- die Anwesenheit und Einbeziehung von Vertrauenspersonen: Freunde, Verwandte, Geschwister, andere professionelle Fachkräfte,
- die rechtliche Aufklärung bezüglich gesetzlicher Vertreter_innen,
- das Wunsch- und Wahlrecht hinsichtlich der angedachten Hilfe und des Leistungserbringers (Information und Berücksichtigung),
- die Transparenz hinsichtlich der Einschätzungen von Unterstützungsbedarfen und das Aufzeigen von Entscheidungsoptionen,
- die Vorbereitung, die Beteiligung sowie der aktive Part an Hilfeplan- und Zielformulierung (z.B. Ressourcenkarte, Merkzettel als Vorbereitung schreiben, was kann ich gut, wo benötige ich noch Unterstützung),
- die Möglichkeit der Akteneinsicht, insbesondere die Einsicht und Kenntnis der Berichte, Protokolle, Dokumente,
- der regelmäßige Abgleich der Ziele und Schritte, anknüpfend am Willen der Adressat_innen
- sowie die Möglichkeit der Rückmeldung nach Beendigung der Hilfe.

3.2. Verantwortung des Jugendamtes im Hilfeplanverfahren

Das Hilfeplanverfahren ist nicht nur das zentrale Steuerungsinstrument zur Planung und Durchführung einer Hilfe zur Erziehung – es ist auch das zentrale Beteiligungsinstrument!

- Vor der Entscheidung über die Inanspruchnahme einer Hilfe und vor notwendigen Änderungen von Art und Umfang der Hilfe sind die Personensorgeberechtigten und die Heranwachsenden zu beraten. Sie sind auch auf mögliche Folgen für die Entwicklung der Heranwachsenden hinzuweisen und über ihre Rechte und Pflichten im Hilfeprozess aufzuklären.
- Das Wunsch- und Wahlrecht ist zu beachten, sofern damit nicht unverhältnismäßige Mehrkosten verbunden sind oder gewichtige fachliche Gründe dagegen sprechen.

- Als Grundlage für die Ausgestaltung der Hilfe wird zusammen mit den Personensorgeberechtigten, dem Kind oder der/dem Jugendlichen ein Hilfeplan erstellt, der Feststellungen über den Bedarf, die zu gewährende Art der Hilfe sowie die notwendigen Leistungen enthält. Die Ziele sind gemeinsam zu erarbeiten. Die Kinder und Jugendlichen sind daran alters- und entwicklungsgemäß zu beteiligen.
- In der Hilfskonferenz (HK), spätestens 6 - 8 Wochen nach Beginn einer Hilfe, sind diese Ziele mit allen Beteiligten zu präzisieren. Auch hierbei sind die Kinder und Jugendlichen alters- und entwicklungsgemäß zu beteiligen.
- Gewährleistung der Mitwirkung an der regelmäßigen Prüfung, ob die gewährte Hilfe weiterhin geeignet und notwendig ist. Gemeinsame Prüfung der Zielerreichung. Die Kinder und Jugendlichen werden daran alters- und entwicklungsgemäß beteiligt. In welcher Weise das erfolgt, wird für jeden Einzelfall vorher mit den Personensorgeberechtigten und den Hilfeleistenden besprochen (z. B. Teilnahme an der HK oder temporäre Teilnahme; Einzelgespräch; Vorgespräch, Kinder/Jugendliche schreiben oder malen Vorstellungen u.a.)
- Die für den Fall zuständigen Sozialarbeiter_innen stellen die Beteiligung und Mitwirkung der Personensorgeberechtigten oder der/des jungen Volljährigen sowie der Kinder und Jugendlichen in allen Phasen des Hilfeprozesses sicher und schaffen die notwendigen Rahmenbedingungen im Sinne der Inklusion und Integration.
- Die zuständigen Sozialarbeiter_innen geben Kindern, Jugendlichen, jungen Volljährigen und den Personensorgeberechtigten die dienstlichen Kontaktdaten, damit diese bei besonderen Problemen in allen Phasen des Hilfeverlaufes Ansprechpartner_innen auch im Jugendamt haben.
- Bei stationären und teilstationären Hilfen im Bezirk wird angestrebt, dass mindestens eine Hilfskonferenz oder ein Besuch zur Fallverlaufskontrolle vor Ort in der Einrichtung stattfindet.
- Bei strittigen Hilfeverläufen ist zeitnah eine kollegiale Beratung – ggf. auch unter Einbeziehung einer nicht in den Fall involvierten Fachkraft – zu gewährleisten.
- Am Ende des Hilfeprozesses ist mit allen an der Hilfe Beteiligten die Erreichung der Hilfeplanziele auszuwerten.

(vgl. §36 SGB VIII; AV-Hilfeplanung der Sen BJW vom 25.01.2014 und aktuelle Leitungsentscheidungen des Jugendamtes)

3.3. Formen der Beteiligung

Beteiligung kann sich ausdrücken in Teilnahme, Teilhabe und aktive Beteiligung.

Die Übernahme von demokratischen Werten braucht auch demokratische Erfahrungen. Von daher ist es nur folgerichtig, dass ein Meinungs austausch in Beteiligungsgremien angeregt werden soll. So lernen Kinder und Jugendliche, ihre Meinung einzubringen und die Vielfalt von Positionen auszuhandeln. Individuelle Bedürfnisse und Sorgen werden unabhängig von hierarchischen Strukturen benannt und ernst genommen.

Mögliche Formen der Mitbestimmung wären:

- Wöchentliche Kinder- und Jugendlichenrunden (Äußerung von Wünschen, Beschwerden und Planung),
- Ideenkasten für Personensorgeberechtigte, Kinder und Jugendliche (Briefkasten für Wünsche, Beschwerden, Interessen)
- Kids-Teams,
- Kinder- und Jugendparlament,
- Sprecher_innenrat abhängig von Gruppen- und Trägergröße

- Wahl von Interessenvertretungen / Gruppensprecher_in / Sprecher_innenrat = Gesamtvertretung beim Träger,
- Kinder- und Jugendsprechstunde,
- Koordinierungskommission beim Leistungserbringer (Gremium für Mitarbeiter_innen mit dem Ziel der Überprüfung von Partizipation und der Zusammenarbeit mit Kindern, Eltern, Betreuer_innen und Dritten)
- Beteiligung an einem Ressourcencheck für den Berichtsverlauf durch eigene Selbsteinschätzung im Bereich der ambulanten Hilfen
- Beteiligung am Schreiben der Verlaufs- und Abschlussberichte in Form einer Selbsteinschätzung erreichter Ziele und zu erarbeitender Perspektiven im Bereich der ambulanten Hilfen
- Vernetzung mit anderen Trägern, die besonders im Bereich ambulanter Hilfen erweiterte Räume zur Beteiligung schafft
- Aufgreifen und Bearbeitung der Bedürfnisse der Adressat_innen durch die Fachkräfte, Prioritätenliste mit den Adressat_innen anfertigen, Arbeitspläne in Absprache mit den Adressat_innen erstellen
- Einbeziehung bzw. Aktivierung der bestehenden sozialen Netzwerke der Adressat_innen und Ermutigung zum Aufbau neuer Netzwerke (z.B. Familienkonferenzen, Notfallpläne, Rituale festigen, Anbindung an Angebote im Bezirk)

3.4. Partizipation im Betreuungssetting

Gerade im Gruppenalltag zeigt sich, wie Mitsprache, Mitwirkung und Mitbestimmung gelebt wird. Hier können Kinder und Jugendliche Verantwortung übernehmen und ihre Eigenverantwortung und Gemeinschaftsfähigkeit erproben.

Im Folgenden werden Beispiele für die Partizipation im Alltag der Gruppe und des Einzelnen aufgezeigt:

Stationäre / Teilstationäre Angebote:

- Mitgestaltung des Alltags und Ablaufs der Wohngruppe
- Beteiligung an der Planung der Wochenstruktur und der Verteilung von Alltagsaufgaben
- Mitgestaltung von Gruppenregeln und Verabredungen des Miteinanders
- Mitgestaltung der Hausordnung
- Gestaltung und Ausstattung von eigenen Wohnräumen und Gruppenräumen
- Möglichkeit des Kennenlernens der Einrichtung / des Angebotes vor Beginn der Hilfe
- Mitbestimmung bei der Gestaltung von Ferien- und Freizeitaktivitäten
- Gemeinsames Kochen sowie Mitspracherecht beim Speiseplan, Wahl und Zubereitung von Mahlzeiten
- Gemeinsame Gestaltung der Übernahme von Verpflichtungen in Gruppenangeboten und damit Verantwortungsübernahme
- Selbstbestimmung bei Verwendung des Jugendhilfeunterhaltes, eventuell jedoch mit anteiliger Unterstützung
- Selbstbestimmung bei der Auswahl von Bekleidung sowie Gestaltung des eigenen Aussehens
- Selbststimmung bei Verwendung des Taschengeldes und Bekleidungsgeldes
- Recht auf Intimität, z.B. Rückzug ins eigene Zimmer sowie Verschließen des Zimmers
- Mitspracherecht bei der Schulauswahl und Wahlmöglichkeit bei Fächerkombinationen
- Beteiligung und Mitsprache an Terminierungen mit Ämtern, Ärzten, Schule, Beruf etc.
- Zugriff auf alle relevanten eigenen Unterlagen (Lebensordner)
- Möglichkeit und Recht der Pflege sozialer Kontakte zu Familie und Freundeskreis

- Beteiligung bei der Umsetzung von Besuchsregelungen und Ausgehzeiten
- Möglichkeit, auf moderne Medien zurückgreifen zu können (Mobilfunk, Internet), Zugang zu Büchern und Printmedien
- Möglichkeit der Teilnahme und offene Diskussion (regelmäßige themenspezifische Gruppengespräche Familie, Gesundheit, Sexualität, etc.)
- Planung und Durchführung von Veranstaltungen (Übernahme von Verantwortung und Organisation)

Zudem können Rechte und Pflichten in einem Rechkatlog oder einer Rechtfibel abgebildet werden. Die Beteiligungsmöglichkeiten, Freiheitsgrade, aber auch Grenzen (Jugendschutz, Gefahrenabwehr) können in einer Ampel dargestellt werden.

Ambulante Angebote

- Mitbestimmung der Klienten über die Häufigkeit und Länge der Treffen – flexibler Einsatz
- erhöhter Einsatz der Fachkräfte in Krisensituationen sowie auf Wunsch der Adressat_innen in Absprache mit dem Auftraggeber / Jugendamt
- Festlegung der Betreuungsziele im Hilfeverlauf durch die Adressat_innen
- Evaluation zur Effektivität und Zufriedenheit der Hilfen
- Willkommensmappe für neue Klienten mit relevanten Informationen (z.B. Beschwerdemanagement, Kontaktpersonen, Transparenz der Mitarbeiterstrukturen)
- Mitgestalten sowie Durchführen von Angeboten und Festen, Vorbereitung von Elterntreffen mit kleinem Programm, kleinem Imbiss

3.5. Partizipation in Krisensituationen

Krisensituationen werden als Lebenssituationen von Menschen verstanden, die sich in einer akuten sozial-emotionalen Notlage befinden und denen scheinbar keine angemessenen Lösungsansätze mehr möglich sind. Krisen sind jedoch auch Lernfelder, die genutzt werden können, um in diesen sehr belastenden Situationen den partizipativen Ansatz zu leben. Krisen in den Angeboten zu minimieren heißt, von Beginn an Transparenz über und in allen konflikt- und krisenauslösenden Situationen herzustellen.

Darüber hinaus gilt:

- Gemeinsame Klärungen herbei führen
- Alle Konfliktparteien einbeziehen
- Konfliktthema eruieren
- Gemeinsame Lösungssuche (ressourcenorientiert)
- Begleitung der Lösungsschritte
- Information über Beratungs- / Kontaktstellen, Weitergabe von Telefonnummern, Ansprechpartner_innen
- Aufklärung über den weiteren Verlauf der Hilfe in der Krisensituation

3.6. Grenzen von Partizipation / Beteiligung

Grenzen werden durch rechtliche Vorgaben, zum Beispiel bei der Sicherung des Kindeschatzes, gesetzt.

In der Familienförderung werden darüber hinaus Grenzen dadurch gesetzt, dass gegenwärtig „nur“ die Nutzer_innen, aber nicht alle Adressat_innen der Familienförderung erreicht werden. Das Erleben von Selbstwirksamkeit und eigene Demokratieerfahrung sind hier keine Voraussetzungen, die alle Nutzer_innen mitbringen.

3.7. Evaluation von Partizipation

Alle Verfahrensabläufe, Dokumente und Regelungen sollten einer turnusmäßigen Überprüfung unterzogen werden, besonders bezogen auf deren Transparenz, Verbindlichkeit, Geeignetheit und ihren Nutzungsgrad.

Ebenso sollte die Haltung und Umsetzung Bestandteil von Teamsitzungen oder anderen geeigneten Gremien sein.

Mögliche Instrumente der Evaluation wären:

- regelmäßige schriftliche Befragung der jungen Menschen und Personensorgeberechtigten (in Form von anonymen Fragebögen),
- Für die ambulanten Hilfen sind als Anlage drei Muster zu Evaluationszwecken beigelegt worden. Diese können zu Beginn der Hilfe (Starterbogen) und zum Ende der Hilfe als Abschlussbogen eingesetzt werden.
- schriftliche Abschlussbefragung der jungen Menschen zur Hilfe (fokussiert auf Partizipation und Zufriedenheit),
- themenzentrierte Gruppengespräche zu Partizipation,
- Interviews mit Kindern, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten,
- Qualitätsdialoge mit Jugendämtern und Senat,
- Koordinierungskommission (Gremium für Mitarbeiter_innen mit dem Ziel der Überprüfung von Partizipation und der Zusammenarbeit mit Kindern, Eltern, Betreuer_innen und Dritten),
- anonyme Bewertung der Angebote durch Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene
- Erfassen der ehrenamtlichen Einsätze von betreuten Adressat_innen in den Einrichtungen

4. Das Beschwerde- und Anregungsmanagement

4.1. Beschwerde Dich, kläre mit, mache mit!

Jeder freie Träger hält ein Beschwerde- und Anregungsmanagement vor, welches den Kindern, Jugendlichen und Familien ermöglicht, unkompliziert und einfach Unterstützung und Klärung einzufordern.

Grundlage für die Arbeit des Beschwerde- und Anregungsmanagements ist der Rechkatalog des Trägers, über den jedes Kind, jede/r Jugendliche sowie die Personensorgeberechtigten zu Beginn der Hilfe informiert werden. In ihm sind adressatengerecht aufbereitet die Rechte benannt (z.B. Recht auf soziale Kontakte, Recht auf vertraulichen Umgang mit persönlichen Informationen) sowie die angebotsrelevanten Regeln erklärt. Auch der §8a SGB VIII ist ein zentraler Punkt dieses Rechkatalogs. Das Recht auf Beschwerde wird dargelegt und die einzelnen Schritte transparent dargestellt. Alle Fachkräfte der Einrichtung stehen als Ansprechpartner_innen für Beschwerden zur Verfügung. Dabei besteht ein Wunsch- und Wahlrecht bezüglich der Ansprechpartner_innen. Wichtig ist, den Adressat_innen zu vermitteln, dass sie mit ihren Anliegen ernst genommen werden.

Sehr oft werden Konflikte, Probleme und Beschwerden vor Ort und direkt im Kontakt mit den Fachkräften geklärt. Jedoch gibt es immer wieder Momente, die ohne Lösung für die Betroffenen enden oder Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte sich einfach nicht trauen, sich bei Fachkräften zu beschweren. Daher bedarf es eines Beschwerde- und Anregungsmanagements, um das Kind, den Jugendlichen, die Personensorgeberechtigten nicht in seinem Konflikt allein zu lassen.

Das Beschwerdesystem muss so offen sein, dass Kinder, Jugendlichen und Sorgeberechtigte ihre Ansprechpartner_innen, den Ort und den Zugang frei wählen können. Eine nicht in den Hilfeverlauf involvierte Fachkraft, die pädagogische Leitung, die Geschäftsführung oder eine Vertrauensperson könnten in einem Beschwerdefall der/die Ansprechpartner_in sein. Zudem muss es einen sicheren Raum für die Beschwerde/Anregung geben, der Kontakt sollte mündlich und schriftlich möglich sein (siehe 4.3 – Instrumentarien und Zugänge der Umsetzung). Alle Kinder, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten wissen um die Beschwerdemöglichkeiten (Elternbrief, Aufnahmebrief, Aushang in der Gruppe, Internet), und der vertrauensvolle Umgang mit einer Beschwerde/Anregung wird zugesichert.

Die Möglichkeit der Beschwerde dient der Fehlerfreundlichkeit, die Jugendhilfe wird offener und transparenter, es entsteht Erfahrungswissen, blinde Flecken werden beleuchtet, die Kinder und Jugendlichen werden zu Demokratie und Einmischen angeregt und Selbsthilfepotentiale werden gestärkt. Die Möglichkeit der Beschwerde bestärkt Kinder, Jugendliche und Sorgeberechtigte in ihrem Selbstwert. Zudem erlernen sie kreative und hilfreiche Muster der Auseinandersetzung, ohne dem Konflikt aus dem Weg zu gehen oder mit einem Beziehungsabbruch zu reagieren. So können auch Abbrüche in der Jugendhilfe verhindert werden.

Mit einem Beschwerde- und Anregungsmanagement etablieren wir auch ein Begleitsystem, welches Kinderrechte sichert, Kinder vor Gewalt und Grenzverletzungen schützt, zum Nachdenken über pädagogische Prozesse anregt und das Hinschauen und Nachfragen befördert.

Ergo stärkt ein Beschwerde- und Anregungsmanagement die Position der Kinder, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten; es erhöht die Bindung und das Vertrauen gegenüber den Betreuenden der Einrichtung, und der freie Träger profitiert als lernende Organisation, denn Defizite können abgestellt und ein Qualitätszuwachs erreicht werden.

4.2. Indikatoren zum Umsetzungsstand der Beteiligungs- und Beschwerdekonzeppte

1. Jede/r Adressat_in kennt seine/ihre Rechte.
2. Sie kennen ihre Beteiligungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten und können diese aktiv ausüben. Sie sind aktiv an der Vorbereitung und Durchführung der Hilfeplangespräche beteiligt.
3. Der Alltag der Einrichtung ist gekennzeichnet von vielfältigen Beteiligungsmöglichkeiten, die kontinuierlich weiterentwickelt und dokumentiert werden.
4. Die Einrichtung verfügt über passende Beteiligungs- und Mitbestimmungsverfahren. Es gibt verlässliche Orte und Zeiten, an denen Beteiligung und Mitbestimmung auf allen Ebenen der Einrichtung ausgeübt werden können.
5. Das Beteiligungskonzept passt zur „Einrichtungsphilosophie“ / zum Leitbild und differenziert zwischen verschiedenen Zielgruppen.
6. Träger und Leitung fördern das Beteiligungskonzept aktiv.
7. Das Beteiligungskonzept und Beschwerdekonzeppt wird mit Ressourcen und klaren Zuständigkeiten hinterlegt.
8. Die Umsetzung des Beteiligungskonzeptes (Methoden, Prozesse und Ergebnisse) wird kontinuierlich dokumentiert.
9. Die Einrichtung reflektiert die Partizipationserfahrungen regelmäßig und nutzt sie als lernende Organisation im Sinne der Qualitätsentwicklung.
10. Alle Ergebnisse der Bearbeitung von Beschwerden werden zeitnah mitgeteilt.
11. Es besteht bei Kindern und Jugendlichen, Eltern und Fachkräften Klarheit über Entscheidungskompetenzen.
12. Form und Methoden sind für alle am Prozess Beteiligten attraktiv.

4.3. Instrumentarien und Zugänge der Umsetzung

Zur Umsetzung der Partizipation im Bereich Hilfen zur Erziehung und Familienförderung nutzen wir individuelle und formale Wege, Kanäle sowie Instrumente. Einmischen ist erlaubt, Anregen wird gewollt, der Schutz der Kinderrechte ist den Hilfesystemen wichtig. Es muss individuelle Wege geben. Der Zugang kann mündlich und schriftlich, formell und informell sein.

Zum Beginn von Hilfen werden im Erstgespräch die Adressatenrechte mitgeteilt. Ausdrücklich wird zum Einmischen und Beteiligten eingeladen. In den stationären Gruppenangeboten sind der Brief an die Kinder und Jugendlichen und ebenso der Elternbrief verbindlich. Darüber hinaus soll es jederzeit sichtbare und verständliche Publikationen mit den Informationen über die Kinderrechte (z.B. Kinderrechtekatalog, „Rechte-Ampel“) sowie die Zugangsmöglichkeiten zur Beteiligung bzw. Beschwerde geben, z.B. als ein in jeder Einrichtung aushängendes, übersichtliches, leicht verständliches Plakat.

Im ambulanten Bereich wird zu Beginn der Hilfe den Adressat_innen eine Willkommensmappe mitgegeben. Diese Instrumente sollen insbesondere die Struktur der Einrichtungen und die verschiedenen personenbezogenen Ansprechpartner_innen transparent machen. Hier werden die Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten aufgezeigt.

Mündliche Zugänge wären:

- im stationären Bereich direkt bei den Betreuer_innen, im ambulanten Bereich direkt bei den Bezugsfachkräften mit dem Wissen, dass die Fachkraft in Grenzsituationen, z.B. im akuten Kinderschutz bestimmte Handlungsketten einhalten muss. Die Fachkräfte arbeiten auch in diesen Situationen transparent, beraten und klären die Adressat_innen auf, welche Möglichkeiten ihnen zur Verfügung stehen, die Situation in ihrem Sinne zu ändern und wie sie ggf. Entscheidungen in Frage stellen oder beeinflussen können. Ziel ist, dass die Betroffenen handlungsfähig bleiben.
- in Hilfeplangesprächen durch den RSD sowie in vertrauten Beratungsgesprächen durch Bereichsleitungen, Pädagogische Leitungen, Begleitende Dienste (z.B. Therapeut_innen, Vormünder_innen) und durch die Nutzung aller bestehenden Netzwerke,
- in Gruppenrunden, Beteiligungszirkeln, Gruppenvertretungstreffen, z.B. „Kinder- und Jugendparlament“ sowie in allen Veranstaltungen in Gruppenzusammenhängen,
- Telefonnummern von Leitung, Qualitätsmanagement oder Ombudsstellen

Schriftliche Zugänge wären:

- Beschwerdeformular mit frankiertem Briefumschlag und Adresse des Trägers frei zugänglich,
- Briefkasten, Kummerkasten, Vorschlagssammelkasten, Ideenkiste,
- Mailadressen von Leitung, Qualitätsmanagement, Ombudsstelle (hierbei zuverlässiger Zugang zum Internet, eigene Mailadressen für die Gruppen einrichten)

Weitere Möglichkeiten wären:

- Befragung der Kinder, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten durch Evaluationsbögen, Interviews, externe Evaluation (Zeitabstände solcher Befragungsformen bleiben im Blick),
- Zugriff auf die Berliner Ombudsstelle
- Gemeinsame Entwicklung eines Beteiligungskonzepts von Fachkräften, betreuten Kindern und Jugendlichen und ihren Familien,

- Projekte der kulturellen Bildung, die sich explizit mit dem Thema Partizipation beschäftigen und diese als Ausschreibekriterien im Focus haben.

Darüber hinaus sollen die genannten Zugänge den Personen gegenüber transparent dargestellt werden, die den Kindern, Jugendlichen und Personensorgeberechtigten vertraut sind und von ihnen möglicherweise wichtige Hinweise, Sorgen, Beschwerden erhalten (Lehrer_innen, Erzieher_innen, Verwandte, Bekannte, Eltern von Freund_innen und diese selbst), damit diese Unterstützer_innen ggf. Informationen weiterleiten.

Insbesondere für kleine oder andere, z.B. sprachlich an der Teilhabe eingeschränkte und bildungsferne Kinder und Jugendliche sind weitere Zugänge zur Beteiligung zu entwickeln. Gerade der Einsatz von neuen Medien schafft für diese Zielgruppe nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten, die eine besondere Ausdruckskraft besitzen.

Zu nennen sind auch die „Mitmach- und Rechtebox“, Comics oder Beratungsplakate, zeichen- und bildergestützte Hinweishefte / Piktogramme. Weitere Ideen sind zu entwickeln. Besonders Kinder, die sich im Gefährdungsbereich befinden und eine Fachkraft im Bereich der ambulanten Hilfen zur Unterstützung an die Seite gestellt bekommen haben, sind z.T. massiv in ihren Kinderrechten eingeschränkt. Durch ihre negativen Erfahrungen sind sie gar nicht sensibilisiert, den Verstoß an ihren Grundrechten wahrzunehmen. Für sie sind diese Einschränkungen ständiger Alltag, und es bedarf der Aufklärung über ihre Rechte. Die in der Anlage beigefügten Auszüge aus der UN-Kinderrechtskonvention sollen dabei helfen, zu diesen Themen mit den Kindern und Jugendlichen ins Gespräch zu kommen und sie dabei zu unterstützen, sich ihrer Grundrechte bewusst zu werden.

Hierbei werden das Alter und die jeweilige Zugangskompetenz der Adressat_innen berücksichtigt und die Instrumente individuell angepasst.

Die Fachkräfte des Trägers haben eine Schlüsselrolle für die Umsetzung von Beschwerdeverfahren. Kinder, Jugendliche und Sorgeberechtigte sind in ihrem Alltag in hohem Maße von ihnen abhängig. Daher ist der Zugang zu Beschwerdewegen möglichst ohne deren Einflussnahme zu gestalten. Bei der Bereitstellung von Beschwerdeformularen beispielsweise ist zu berücksichtigen, dass sie ohne den Weg über Dritte erhältlich sind.

Eine Erweiterung der Liste bietet sich an durch Befragungen und Ideensuche von Adressat_innen aus den verschiedenen Betreuungsformen.

4.4. Das Beschwerdeverfahren

Jeder Institution obliegt es, ein eigenes Beschwerdeverfahren zu entwickeln, da sich die Strukturen der Träger unterscheiden.

Das Beschwerdeverfahren definiert ein spezifisches Verfahren, dass

- den Zugang (mündlich, schriftlich, formell und informell),
- die Aufnahme (Art der Beschwerdeannahme),
- die Bearbeitung (Verlauf und Dokumentation),
- die Auswertung (Verlauf, Dokumentation und Ergebnissicherung),
- das Controlling (Zielüberprüfung und Überprüfung des Verfahrens) der Beschwerden klar formuliert sowie
- formelle Wege (Verlaufsschema) und die Dokumentation (Formulare, Berichte, Notizen) beinhaltet.

Dem Beschwerdeverfahren sind Verantwortlichkeiten und Zeitschienen zuzuordnen, damit eine Verbindlichkeit gegeben ist.

5. Anlagen und Literaturempfehlungen

5.1. Information für Kinder und Jugendliche: Muster Kinderbrief

IDEEN – ANREGUNGEN – BESCHWERDEN

Liebe/r,

Du lebst nun in unserer Einrichtung / Gruppe

Wir freuen uns, dass Du da bist und wünschen uns, dass Du Dich gut bei uns einleben kannst, dass Du Dich sicher und auch wohl fühlst. Damit das gelingt, möchten wir Dich über einige wichtige Dinge informieren.

Wir legen sehr viel Wert darauf, dass die Rechte von Kindern und Jugendlichen in unserer Einrichtung geachtet werden. Du kannst Dich zu Kinderrechten informieren; zum Nachlesen findest Du sie Damit alle gut miteinander auskommen, interessieren uns Ideen, Anregungen und Beschwerden, die das Zusammenleben verbessern können.

Wenn Du Dich ungerecht behandelt fühlst oder etwas geklärt haben möchtest, kannst Du dies mitteilen, und Du kannst vorschlagen, was besser gemacht werden könnte.

Dafür gibt es verschiedene Wege:

In Deiner Wohngruppe findest du ein Plakat, auf dem alle Möglichkeiten der Beschwerde und Kontaktaufnahme erklärt werden.

Du kannst alleine oder gemeinsam mit Freunden zu Deinen Betreuer_innen gehen und sie ansprechen. Ihr habt auch einen Sprecher in Eurer Gruppe, an den Du Dich wenden kannst. Wenn Du mit jemanden ganz anderen sprechen willst, suche Dir eine Person, der Du vertraust und die Dich dann bei der Klärung unterstützt.

Wenn Du nicht reden magst, kannst Du auch eine E-Mail schreiben oder einen Brief senden oder abgeben:

E-Mail / Anschrift / Ort

In Deinem Zimmer findest Du ein Beschwerdeformular, das Du ausfüllen und mit dem vorbereiteten Briefumschlag losschicken kannst. Dieser Brief erreicht dann die Beschwerdebeauftragten unseres Trägers, die sich dann um Deine Beschwerde kümmern. Nach spätestens ... Tagen, wird mit Dir Kontakt aufgenommen, um Dein Anliegen zu klären und eine gemeinsame Lösung zu finden, damit Du zu Deinem Recht kommst.

Mit lieben Grüßen

Name

Einrichtungsleitung

5.2. Informationen für Personensorgeberechtigte: Muster Elternbrief

Liebe Eltern,

Ihr Kind ist nun gut in der Gruppe angekommen und hat sich mit den Gegebenheiten und den anderen Kindern vertraut gemacht. Damit sich Ihr Kind wohl und geborgen fühlen kann, haben wir mit ihm über die Kinderrechte und das achtsame Miteinander gesprochen sowie ihm den Kinderrechtekatalog gegeben. Somit hat Ihr Kind die Möglichkeit, sich aktiv in die Gruppe einzubringen, Probleme anzusprechen und für seine Rechte einzutreten.

Es kann Momente geben, in denen Ihr Kind das Gefühl hat, dass seine Rechte nicht genügend Beachtung finden und es mit Gesprächen nicht weiter kommt. In diesem Fall kann Ihr Kind sich mündlich oder schriftlich beschweren. Folgende Möglichkeiten sind gegeben:

.....

Auch Sie als Eltern können Probleme oder Anliegen mit den Betreuer_innen der Gruppe besprechen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, schriftlich Kontakt zu aufzunehmen oder einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Auf gute Zusammenarbeit!

Team der
Einrichtungsleitung

5.3. Plakat für Beschwerde und Kinderrechte

Jede Institution hat dafür zu sorgen, dass in jedem Projekt ein Plakat gut sichtbar angebracht wird, welches auf die Beschwerdemöglichkeiten und die Kinderrechte hinweist. Die Gestaltung ist jedem freigestellt, gerade hier besteht die Möglichkeit, die Kinder und Jugendlichen einzubeziehen. Folgende Informationen sollten vorhanden sein:

- Erste Ansprechpartner_innen sind die Betreuer_innen vor Ort.
- Die Vertrauenserrzieher_in sollte benannt werden.
- Telefonnummern und Email-Adressen der Leitung und Koordination sollten angegeben werden.
- Bei Bestehen von externen Beschwerdestellen sind diese ebenfalls zu benennen.
- Zudem sollte auf die Erreichbarkeit und Zuständigkeit des Jugendamtes verwiesen werden.

5.4. Kinderrechte

Hier finden Sie eine Auswahl aus der „Konvention über die Rechte des Kindes“ der Vereinten Nationen. Sie gilt weltweit für alle Mädchen und Jungen bis 18 Jahre.

Die Rechte von Kindern und Jugendlichen

1. *Recht auf Gleichheit*

Niemand darf benachteiligt werden.

2. *Recht auf Gesundheit*

Jeder hat das Recht gesund zu leben, Geborgenheit zu finden und keine Not zu leiden.

3. *Recht auf Bildung*

Jeder hat das Recht, zu lernen und eine Ausbildung zu machen, die den Bedürfnissen und Fähigkeiten entspricht.

4. *Recht auf elterliche Fürsorge*

Jeder hat das Recht auf die Liebe und Fürsorge beider Eltern und auf ein sicheres Zuhause. Wenn das nicht möglich ist, wird nach einer guten Lösung gesucht.

5. *Recht auf Privatsphäre und persönliche Ehre*

Jedes Kind, jeder Jugendliche hat ein Recht, dass sein Privatleben und seine Würde geachtet werden.

6. *Recht auf Meinungsäußerung, Information und Gehör*

Kinder und Jugendliche haben das Recht, bei allen Fragen, die sie betreffen, zu sagen, was sie denken. Sie haben das Recht, sich alle Informationen zu beschaffen, die sie brauchen, um sich eine eigene Meinung zu bilden und diese zu äußern.

7. *Recht auf Schutz im Krieg und auf der Flucht*

Jeder hat das Recht im Krieg und auf der Flucht besonders geschützt zu werden.

8. *Recht auf Schutz vor Ausbeutung und Gewalt*

Jeder hat das Recht auf Schutz vor Gewalt, Missbrauch und Ausbeutung.

9. *Recht auf Spiel, Freizeit, Ruhe und Kultur*

Kinder und Jugendliche haben das Recht zu spielen, sich zu erholen und künstlerisch tätig zu sein.








10. *Recht auf Betreuung bei Behinderung*

Behinderte Kinder und Jugendliche haben das Recht auf besondere Fürsorge und Förderung, damit sie aktiv am Leben teilnehmen können.

5.5. Evaluationsbögen ambulanter Bereich

Starterbogen des Trägers

Auszufüllen innerhalb der ersten 4 Wochen. Soll der Erhebung dienen, ob die neuen Familien/Jugendlichen gut in der Hilfe angekommen sind und ihnen alle wichtigen Informationen zugänglich gemacht wurden.




1.	Wissen Sie, warum die Hilfe eingesetzt wurde, bzw. wissen Sie, warum es geht?	
2.	Wurden Ihre Ziele im Hilfeplan mit berücksichtigt bzw. mit aufgenommen?	
3.	Fehlt Ihnen etwas in der Hilfe?	
4.	Wissen Sie, an wen Sie sich wenden könnten, wenn Sie die Fachkraft nicht erreichen?	
5.	Wurden Ihnen die Regeln der Unterstützung ausreichend erläutert? (Termineinhaltung, Helfedauer, Aufgaben etc.)	
6.	Wissen Sie, an wen Sie sich wenden können, wenn Sie unzufrieden sind?	
7.	Reicht Ihnen die Zeit mit der Fachkraft aus?	
8.	Hier ist Raum für Ihre Anregungen: Was ist noch wichtig?	

Begleitbogen des Trägers

Der Begleitbogen soll im Vorfeld zur Erstellung des Verlaufsberichtes ausgefüllt werden.

1.	Wie zufrieden bist du mit der Hilfe?	  
2.	Wie gut gelingt es dir, die Termine einzuhalten?	  
3.	Reichen die Termine aus?	  
4.	Empfindest du die Hilfe als Unterstützung?	  
5.	Fühlst du dich durch die Fachkraft gut versorgt?	  
6.	Bist du aktiver geworden in der Bewältigung deiner Aufgaben bzw. kommst du besser zurecht?	  
7.	Wirst du deine Ziele erreichen?	  
8.	Werden deine Wünsche und Möglichkeiten in der Hilfe berücksichtigt?	  
9.	Wird dein Alltag in der Hilfe berücksichtigt?	  
10.	Fühlst du dich durch die Fachkraft gefördert bzw. unterstützt?	  
11.	Werden deine persönlichen Grenzen gewahrt?	  
12.	Wurdest du rechtzeitig über Handlungen der Fachkraft informiert?	  
13.	Wie schätzt du die Zusammenarbeit mit der Fachkraft ein?	  
14.	Wirst du ausreichend an der Hilfeplanung beteiligt?	  
15.	Hier ist Raum für deine Anregungen: Was ist noch wichtig für die weitere Begleitung?	

Abschlussbogen des Trägers

1.	War die Hilfe erfolgreich?	
2.	Wie war die Zusammenarbeit?	
3.	Fühlen Sie sich in der Lage, Ihr Leben zu meistern?	
4.	Hier ist Raum für Ihre Anregungen: Würden Sie die Hilfe noch einmal in Anspruch nehmen, was sollte dann anders sein?	

5.6. Literaturempfehlungen

- Urbahn-Stahl, Ulrike, Jann, Nina:
Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.
Basel 2014
- Urbahn-Stahl, Ulrike:
*Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von
Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.*
Berlin 2013
- Diakonieverbund Schweicheln e.V. (Hrsg.):
*Erziehung braucht eine Kultur der Partizipation. Umsetzung und Ergebnisse eines
Modellprojektes in der Erziehungshilfe.*
Hiddenhausen 2006
- Der paritätische Wohlfahrtsverband Berlin e.V. (Hrsg.):
*Beteiligung von jungen Menschen in den ambulanten und sozialpädagogischen
Erziehungshilfen.*
Berlin 2013
- Stadtjugendamt München (Hrsg.):
*Ohne dich geht gar nichts. Handreichungen zur Beteiligung von Kindern und
Jugendlichen.*
München 2013
- Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (Hrsg.):
*Ombudschaften, Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in Einrichtungen und
Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe.*
Berlin 2013
- Bertelsmann-Stiftung (Hrsg.):
*Mehr Partizipation wagen: Argumente für eine verstärkte Beteiligung von Kindern und
Jugendlichen.*
Gütersloh 2007
- Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Wissenschaft (Hrsg.):
Beteiligung – Kinderrechte – Beschwerdemanagement. Handreichung.
Berlin 2015