



## Inhalt

<b>1. EINLEITUNG .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALLGEMEINES ZUM THEMA PARTIZIPATION.....</b>	<b>4</b>
2.1 Grundhaltung.....	4
2.2 Stufen der Partizipation .....	6
2.3 Rechtliche Aspekte der Partizipation .....	6
2.4 Organisatorische und strukturelle Aspekte .....	7
2.5 Zusammenwirken in der Hilfeplanung .....	9
<b>3. PARTIZIPATION IN DEN AMBULANTEN HILFEN ZUR ERZIEHUNG.....</b>	<b>10</b>
<b>4. PARTIZIPATION IN DEN STATIONÄREN HILFEN ZUR ERZIEHUNG .....</b>	<b>10</b>
4.1 Begrüßungskultur .....	10
4.2 Die Ampel für die Regeln des Zusammenlebens .....	10
4.3 Gruppenabend.....	11
4.4 Beschwerdebriefkasten .....	11
<b>5. GREMIEN DES ZUSAMMENWIRKENS IN EINER DEZENTRALEN STRUKTUR.....</b>	<b>11</b>
5.1 Gruppentreffen unterschiedlicher Wohngruppen .....	11
5.2 Gemeinsame Veranstaltungen und Feste.....	12
<b>6. BESCHWERDEMANAGEMENT .....</b>	<b>13</b>
6.1 Begriffsklärung.....	13
6.2 Bedeutung .....	13
6.3 Vorgehen bei Beschwerden .....	14
6.4 Haltung & Umgang mit Beschwerden .....	14
6.5 Verfahren des Beschwerdemanagements: .....	14
6.6 Beschwerdemanagement Kinder& Jugendliche .....	15
6.6.1 Kleine Beschwerde .....	16
6.6.2 Große Beschwerde .....	16
6.7 Beschwerdestellen intern .....	17
6.8 Externe Beschwerdestellen- Ombudsstelle .....	17
6.9 Grenzachtender Umgang .....	18
<b>7. QUALITÄTSSICHERUNG .....</b>	<b>18</b>
<b>8. LITERATUR ZUM THEMA PARTIZIPATION UND KINDERRECHTE .....</b>	<b>18</b>
8.1 Broschüren für Kinder- und Jugendliche .....	18
8.2 Broschüren und Literaturempfehlungen für Pädagogische Fachkräfte.....	18
8.3 Onlinequellen.....	18
<b>9. ANHANG .....</b>	<b>19</b>

9.1 Formular zur Beschwerdeaufnahme für Betreuer*innen .....	19
9.2 Hier ist Platz für deine Beschwerde! .....	20
9.3 Formular zur Bearbeitung der Beschwerde .....	21

# 1. Einleitung

Das vorliegende Konzept ist das Resultat der gemeinsamen Arbeit aller Teams und Gruppen im Bereich der Hilfen zur Erziehung. Gemeinsam haben wir uns am 01.05.2014, mit 13 weiteren Jugendhilfeeinrichtungen der Diözese Rottenburg Stuttgart, auf den Weg gemacht und am Projekt „Partizipation als Chance unserer Pädagogik“ teilgenommen. Die bereits vorhandenen Materialien wurden gesammelt und der bestehende Arbeitskreis im Laufe der Zeit ausgeweitet, sowie Impulse des AGE Arbeitskreises aufgenommen und bearbeitet. Das Resultat der bisherigen Arbeit ist nun hier im Konzept zu finden.

Das Konzept verfolgt zweierlei Ziele. Zum einen soll es Transparenz gegenüber unseren Kinder- Jugendlichen, Familien, sowie unseren Kooperationspartnern schaffen, wie wir gemeinsam mit den Menschen, die Unterstützung in unseren zahlreichen Angeboten in Anspruch nehmen und an deren Leben wir teilhaben dürfen, arbeiten.

Zum zweiten möchten wir hiermit unseren Kolleg\*innen im Bereich Arbeitsmaterialen zur Verfügung stellen, Partizipation im Gruppenalltag leben zu können. Nicht immer ist es einfach, mit Menschen, die es in unterschiedlichen Systemen der Vergangenheit gewohnt sind, das andere es besser wissen, zu gemeinsamen Suchprozess zu gelangen, um die Menschen bei uns im Haus in ihrer Eigenverantwortlichkeit und als Experten ihres Lebens zu stärken. Wir hoffen so, mit diesem Konzept einen informativen und hilfreichen Beitrag für die tägliche Arbeit und für ein gemeinsames Verständnis zu leisten.

Partizipation ist für uns ein Qualitätssicherungsinstrument. Seit 2020 ist das Thema Partizipation in der Gruppenleiterrunde verortet. In dieser wird die Partizipationskultur gelebt, weitere Ideen verfolgt und gleichzeitig die strukturellen Partizipationselemente überprüft und weiterentwickelt. Das vorliegende Konzept ist somit keine abschließende Zusammenstellung, vielmehr wird es in der Gruppenleiterrunde kontinuierlich weiterbearbeitet und mit aktuellen Ideen und Handlungsansätzen fortlaufend ergänzt.

Partizipation wird von uns konzeptionell verankert, so dass ein Teilhabe- und Beschwerdewesen aktiv praktiziert werden kann. Wir fixieren hiermit fachliche Standards, in denen die partizipativen Methoden und Instrumente beschrieben sind.

Ein herzliches Dankeschön geht an dieser Stelle an alle Mitwirkenden, die mit Engagement und Energie dafür gesorgt haben, dass dieses Konzept entstehen konnte.

Der Arbeitskreis „Partizipation“ der St. Josef gGmbH im Februar 2020

## **2. Allgemeines zum Thema Partizipation**

Partizipation ist für uns eine Grundhaltung die unser pädagogisches Handeln bestimmt und sich auch aus unserem franziskanischen Profil<sup>1</sup> ableitet. Wir begegnen den Menschen, die bei uns Rat und Unterstützung suchen mit Offenheit, und Vertrauen darauf, dass sie Hilfe von uns für ein eigenverantwortliches Leben in Anspruch nehmen. Im Alltag erfordert das von beiden Seiten oft Mut, die Offenheit zuzulassen.

Diese offene und wertschätzende Grundhaltung ist die Basis für gelingende Partizipation und bezieht sich nicht nur auf die zu betreuenden Kinder und Jugendlichen, sondern ist Teil der gesamten Einrichtungskultur.

Partizipation ist das Fundament des in Stuttgart gültigen HzE- Grundlagenvertrags<sup>2</sup>, dessen Ziel eine adressaten- und lebensweltorientierte Erziehungshilfe ist, welches sich nur mit einer konsequent umgesetzten Beteiligungskultur erreichen lässt.

- Partizipation ist für uns ein wichtiges Kinderrecht.
- Wir sehen Partizipation als einen Erfolgsfaktor in der Entwicklung und Förderung von Menschen und für uns in unserer Organisation.
- Für uns ist Partizipation Ausdruck unseres demokratischen Verständnisses von Gesellschaft. Partizipation findet sich deshalb in den unterschiedlichsten Formen als grundlegendes Prinzip unserer alltäglichen pädagogischen Praxis.

Die oben aufgeführten Punkte sind das Fundament unseres Partizipationskonzepts, welches aus drei Säulen besteht:

- Kinderrechte
- Partizipationskultur
- Beschwerde und Beteiligungssystem

Das Thema Partizipation ist in den Foren der AGE auf verbandlicher Ebene verortet und landesweit über das von den Diözesen Freiburg und Rottenburg-Stuttgart gemeinsam gestaltete „Caritas Jugendforum“.

### **2.1 Grundhaltung**

Partizipation ist ein Kinderrecht. Die Kinder/ Jugendlichen in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu unterstützen, verstehen wir als unseren pädagogischen Auftrag. Die verschiedenen Beteiligungsmöglichkeiten in ihren differenzierten Intensitäten werden den Kindern/ Jugendlichen mittels einer aktiven Informations- und Aufklärungskultur bekannt und zugänglich gemacht. Unterstützend ist dabei ein geregeltes und zugängliches Teilhabe- und Beschwerdeverfahren.

---

<sup>1</sup> Franz von Assisi \* 1181/1182 in Assisi, Italien; † 3. Oktober 1226, Begründer des Ordens der Minderen Brüder (Franziskaner). Er wird in der römisch-katholischen Kirche als Heiliger verehrt. Der hl. Franziskus lebte nach dem Vorbild Jesu Christi. Diese Lebensweise zog gleichgesinnte Gefährten an, was zur Gründung der Minderen Brüder führte, deren Orden rasch wuchs. Franziskus war auch Mitbegründer der Klarissen. Trotz großer Widerstände während der ersten Jahre seines Wirkens wurde er von der katholischen Kirche schon zwei Jahre nach seinem Tode heiliggesprochen.

<sup>2</sup> vgl. Zeitschrift „Jugendhilfe 52“, 2/2014, S.124-125

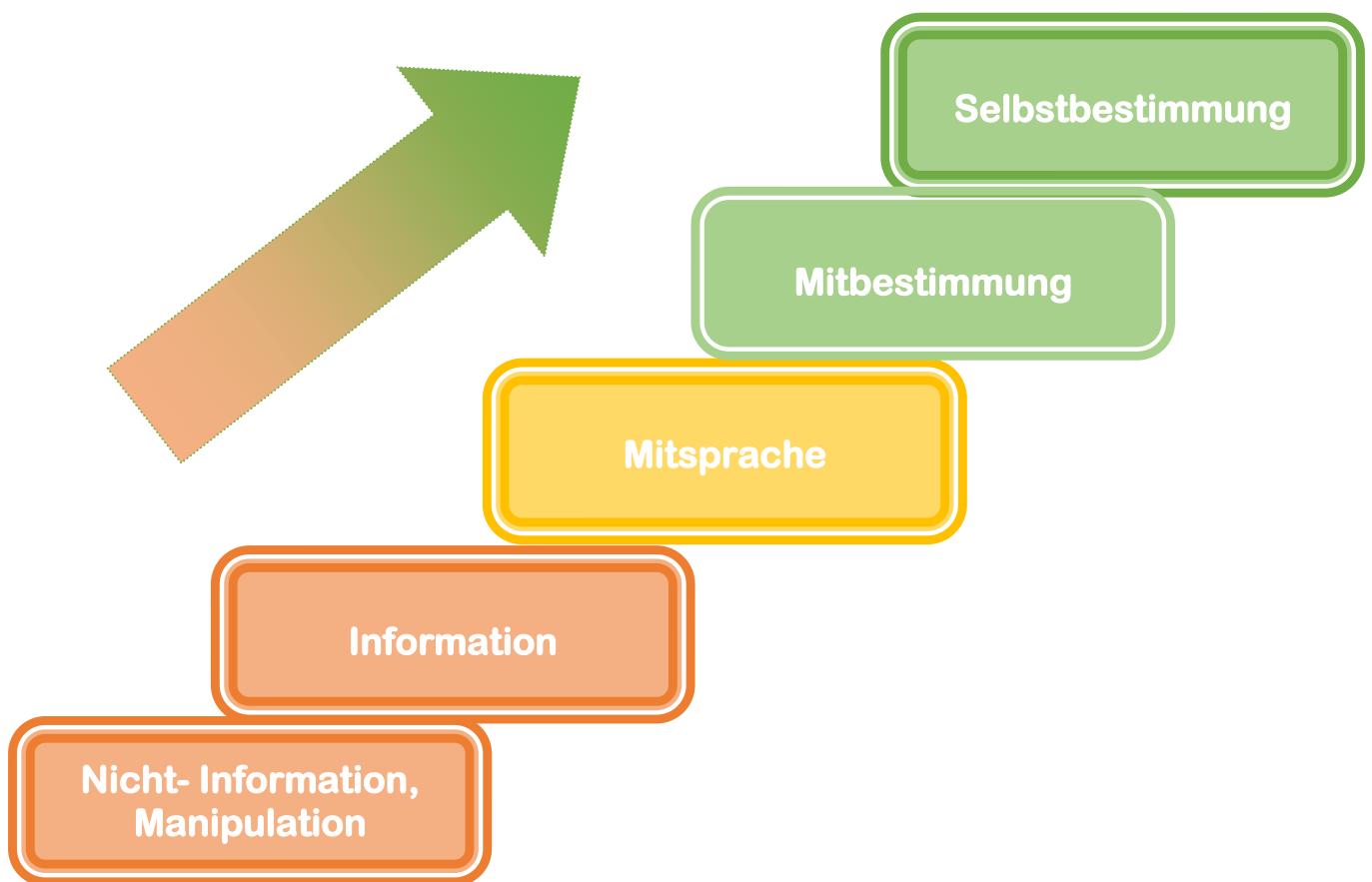
In unseren (stationären) Angeboten gehen wir nach dem ***subsidiären Prinzip*** vor. Das heißt, wir geben nur die Regeln vor, die unsere Kinder und Jugendlichen nicht selber bestimmen- bzw. nicht mitbestimmen können. Vor allem bei Konflikten ist es für uns hilfreich die Kinder und Jugendliche selbst zu fragen, wie sie sich die Gestaltung des Miteinanders im Alltag vorstellen. Unsere Kinder und Jugendlichen wünschen sich ***Regeln und Vereinbarungen***, da diese für sie ***Sicherheit und Verlässlichkeit*** bedeuten. Hiermit eröffnen wir selbstgestaltete ***Lernfelder***, da möglicherweise defizitäre Erfahrungen aus der Vergangenheit revidieren und Voraussetzung für ein gutes Zusammenleben in jeglichen sozialen Interaktionen darstellen.

Für unsere Pädagog\*innen bedeutet Partizipation nicht- weniger Autorität, im Gegenteil unsere Kinder und Jugendlichen reagieren häufig mit ***Respekt und Anerkennung***, wenn sie merken, dass ihre Ideen und Wünsche angenommen und umgesetzt werden und sie sich ihren Lebensraum bei- und gemeinsam mit uns, selbstwirksam gestalten können.

Da es sich um ein **demokratisches Prinzip** handelt bedeutet Partizipation jedoch häufig, dass längere und aufwendigere Entscheidungsfindungswege zu bewältigen sind. Das Ergebnis ist jedoch eine **höhere Zufriedenheit** bei allen Beteiligten- eine erhöhte Lebenszufriedenheit der Bewohner\*innen und ein besseres und gesünderes Arbeitsklima für die Mitarbeiter\*innen.

Gelebte Partizipation ist auch in Bezug auf **Kinderschutz** von elementarer Bedeutung. Kinder- und Jugendliche, die lernen/ gelernt haben sich als Subjekt zu begreifen, die selbstbewusst für ihre Rechte und Interessen eintreten, die wissen an wen sie sich bei Sorgen und Nöten wenden können, werden seltener Opfer von Übergriffen und Gewalt.

## 2.2 Stufen der Partizipation



## 2.3 Rechtliche Aspekte der Partizipation

Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf Partizipation. Dies geht zum einen aus der UN Kinderrechtskonvention (1989), die Deutschland ratifiziert hat hervor, als auch aus dem SGB VIII. Hier vor allem aus folgende Paragraphen.

### §1 Recht auf Erziehung, Elternverantwortung, Jugendhilfe

„...Jugendhilfe soll ... zur Verwirklichung des Rechts...junge Menschen in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung fördern und dazu beitragen, Benachteiligungen zu vermeiden oder abzubauen...“

### §5 Wunsch- und Wahlrecht

„...Wünsche hinsichtlich der Gestaltung der Hilfe zu äußern...“

### §8 Abs. 1 Beteiligung von Kinder- und Jugendlichen

„Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen.“

### §9 Abs. 2 Grundrichtung der der Erziehung, Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen

*„...die wachsende Fähigkeit und das wachsende Bedürfnis des Kindes oder des Jugendlichen zu selbständigem, verantwortungsbewusstem Handeln...“*

### **§36 Abs. 3 Mitwirkungs- und Hilfeplan**

*„... Die Entscheidung über die im Einzelfall angezeigte Hilfeart soll, ..., im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte getroffen werden. Als Grundlage für die Ausgestaltung der Hilfe sollen sie zusammen mit dem Personensorgeberechtigten und dem Kind oder dem Jugendlichen einen Hilfeplan aufstellen, der Feststellungen über den Bedarf, die zu gewährende Art der Hilfe sowie die notwendigen Leistungen enthält; sie sollen regelmäßig prüfen, ob die gewählte Hilfeart weiterhin geeignet und notwendig ist. ...“*

### **§45 Abs. 2 Nr. 3 SGB VIII Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung**

*„zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“*

Weiterführend hierzu ebenso der Grundlagenvertrag zur Jugendhilfeplanung mit der Stadt Stuttgart vom 01.01.2009 mit seinen Teilverträgen.

## **2.4 Organisatorische und strukturelle Aspekte<sup>3</sup>**

### **Einrichtungskultur**

Partizipation ist bei uns gewollt. Eine kulturstiftende Haltung der Einrichtungsleitung und eine partizipative Mitarbeiterführung sehen wir als Grundvoraussetzungen, dass Mitarbeitende beteiligt werden. Gut beteiligte Mitarbeitende entwickeln ein Verständnis und eine positive Haltung, um Kinder und Jugendliche zu beteiligen. Dabei bewährt sich unser Mitarbeiterentwicklungskonzept, dass seinen Fokus auf Partizipation und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden legt.

### **Kommunikation**

Die Basis für eine gelingende Partizipation ist eine offene und wertschätzende Grundhaltung sowie eine transparente Kommunikation. Darüber hinaus gilt es, in der Einrichtung ein gemeinsames Verständnis von Teilhabe und Beschwerde – eine gemeinsame Sprache- zu finden. Konflikte oder Beschwerden beinhalten eine Chance zur Veränderung und können im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens lösungsorientiert angegangen werden.

### **Gremien**

Um ein Teilhabe- und Beschwerdewesen im Bereich HzE wirksam zu implementieren und Partizipation als Einrichtungsprozess gestalten zu können, gibt es eine Vernetzung der verschiedenen Einrichtungsebenen. Um Prozesse dialogisch zu gestalten braucht es sowohl bei den Mitarbeitenden als auch bei den Kindern und Jugendlichen Orte und Zeit, sich auszutauschen und gemeinsam Ideen zu entwickeln und umzusetzen. Im Idealfall sind die Gremien themenbezogen mit Vertreter\*innen der einzelnen Einrichtungsebenen (Leitung, Mitarbeitende) besetzt. Explizite Gremien mit Beteiligung von Kinder- und Jugendlichen gibt es bei uns im Haus aktuell noch nicht. Der bestehende Arbeitskreis wird sich hierzu Gedanken machen und Ideen entwickeln.

---

<sup>3</sup> Impulse des AGE Arbeitsprojektes „Partizipation als Chance unserer Pädagogik“, die bei uns implementiert und weiterentwickelt werden.

## **Qualifizierung**

Bei der Auswahl der Mitarbeitenden legen wir bereits im Vorstellungsgespräch auf eine partizipative Haltung der Bewerber\*innen Wert. Mit einem Einarbeitungskonzept, bei dem die fachlichen Standards der Einrichtung und das Thema Partizipation vermittelt werden, schulen wir neue Mitarbeitende bezogen auf die bei uns geltenden Handlungsansätze.

## **Haltung der Mitarbeitenden und des Teams**

Partizipation braucht eine motivierende, aktivierende und unterstützende Pädagogik als Grundhaltung bei den Mitarbeitenden. Unser Leitbild ist hier leitend für unser Handeln. Vor allem in alltäglichen Situationen zeigt sich die Qualität partizipativer Pädagogik, indem die Kinder und Jugendlichen Wertschätzung und Selbstwirksamkeit erfahren, wenn sie bei Prozessen, die sie betreffen, informiert und beteiligt werden.

Um das Thema Partizipation in den einzelnen Teams zu implementieren braucht es einen Verantwortlichen vor Ort. Der „Kümmerer“ achtet auf die Umsetzung partizipativer Elemente, die im Arbeitskreis entwickelt werden. Er setzt Impulse bzw. trägt die Impulse von außen in sein Team und ist Delegierter des Teams für das Partizipationsgremium auf Einrichtungsebene.

## **Auf Augenhöhe**

Die Prozesse, an denen Kinder und Jugendliche beteiligt werden, orientieren sich an den entwickelten Fähigkeiten und der Reife der Kinder und Jugendlichen und werden transparent, informativ und verständlich gestaltet. Wir Pädagogen\*innen schaffen eine motivierende und aktivierende Haltung sowie Strukturen (Gruppenabende, Kinderkonferenzen, Veranstaltungen), in denen sich Kinder und Jugendliche organisieren und ihre Themen platzieren können. Besonders im Hilfeplanprozess achten wir auf eine aktive Beteiligung der Kinder und Jugendlichen bei der Vorbereitung, der Durchführung, bei den Absprachen und Zielfindungen und bei der Umsetzung der Ziele. Siehe hierzu auch Punkt 2.5.

## **Lernorte<sup>4</sup>**

Partizipation will gelernt sein. Gerade im Alltag ergeben sich viele Situationen, an denen Kinder und Jugendliche beteiligt werden können. Beteiligung heißt auch, sich in der Verantwortungsübernahme, Entscheidungsfindung und Problembewältigung auszuprobieren, eingefahrene Muster zu überdenken und neue Wege einzuschlagen. Kinder und Jugendliche erleben durch eine partizipative Pädagogik ihre Selbstwirksamkeit und werden aktiv zu Gestaltern in unserem täglichen Miteinander.

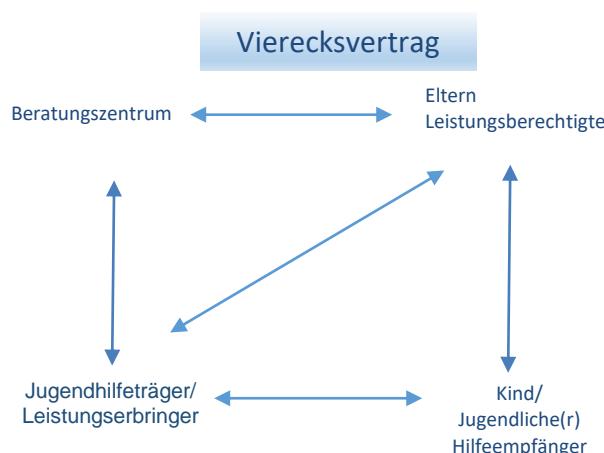
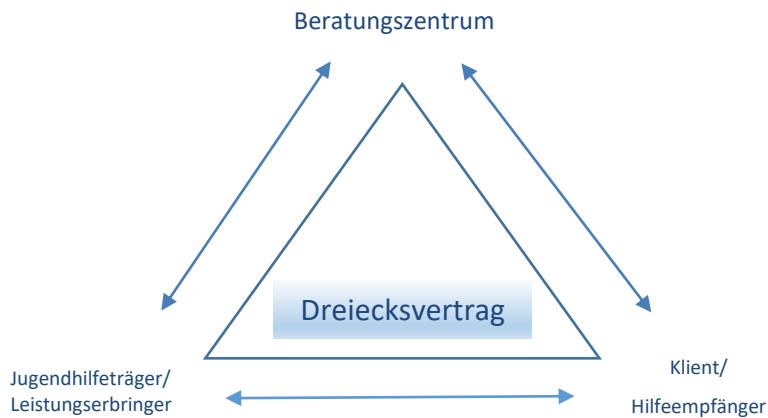
---

<sup>4</sup> vgl.: [www.age-partizipation.de](http://www.age-partizipation.de)

## 2.5 Zusammenwirken in der Hilfeplanung

Unsere Angebote stellen wir für den öffentlichen Träger der Jugendhilfe (Jugendämter und Beratungszentren) bereit. Wir sind die Hilfeerbringer der Leistungen, für den unsere Klient\*innen den Rechtsanspruch beim öffentlichen Träger der Jugendhilfe haben. Somit bieten wir unsere Hilfen im Kontext von Dreiecks- oder

Mehrecksverträgen<sup>5</sup> an. Diese werden zwischen dem Beratungszentrum, den Klienten, i.d.R. den Eltern, und uns als freiem Träger der Jugendhilfe geschlossen. Das erfordert zu Beginn unserer Arbeit (und fortwährend), Klärungsprozesse, um die unterschiedlichen Vertragsbeziehungen innerhalb des Dreiecks/ Mehrecks zu verdeutlichen. Weiterhin sind in unseren Hilfen oftmals andere Institutionen, wie bspw. Schulen mit involviert, somit entstehen weiter „Ecken“ in der Vertragsgestaltung.



In den Kontraktgesprächen<sup>6</sup> werden gemeinsam Ziele formuliert, die mit unserem Hilfsangebot erreicht werden sollen. Die Vertragsgestaltung ist nicht immer leicht, da das Settings dazu führt, dass Kinder- Jugendliche und Eltern sich an Institutionen und die „Professionellen“ anpassen und Zielen und Handlungsschritten schnell zustimmen, die von anderen formuliert werden.

Deshalb legen wir bei uns in der Einrichtung viel Wert auf die Kontraktvorbereitung. Da wir die Kontrakte als zentrales Steuerungs- und Beteiligungsgremium für unsere Kinder- und Jugendlichen ansehen. Die Kinder/ Jugendliche werden altersentsprechend beteiligt und nach Ihren Anliegen gefragt. Hierbei besteht methodische Vielfalt. Ältere Jugendliche werden zunehmend animiert und unterstützt ihr Besprechungsgremium selber zu gestalten, so z.B. die Protokollführung zu übernehmen.

Ziel im Sinne der Autonomieförderung ist es hier, die Kinder/ Jugendlichen dazu zu befähigen, ihre Wünsche zu formulieren und ihr Leben altersentsprechend, eigenverantwortlich und selbstwirksam zu gestalten.

Das Kontraktgespräch (KG) ist das Forum des Kindes/ Jugendlichen, die Betreuer\*innen achten im Gespräch darauf, dass die Anliegen des Kindes/ Jugendlichen im Mittelpunkt stehen und unterstützen bei der Meinungsäußerung. Mit allen Kindern und Jugendlichen werden die Kontaktgespräche vor und nachbereitet.

<sup>5</sup> Nach Fanita English

<sup>6</sup> § 36 SGB VIII Mitwirkung und Hilfeplan

Dies findet im Einzelkontakt und mit zeitlichem Abstand zum KG statt. Die KG-Vorbereitung, in der endgültigen Version ist den Kindern/ Jugendlichen vor dem KG bekannt, insbesondere schwierige Themen sind vorbesprochen.

Der Focus der Kontraktgespräche liegt auf dem Gelingenden, anregende Punkte werden im Verhältnis 2:1, mindestens 1:1 besprochen.

Das Alter und die psychische Belastbarkeit der Kinder/ Jugendlichen sind zu beachten und ggf. Gespräche, insbesondere in Streitsituationen, zum Schutz der Kinder/ Jugendlichen ohne diese zu führen. Die Kinder- Jugendlichen werden partizipativ angemessen an den Inhalten und Absprachen beteiligt.

### **3. Partizipation in den Ambulanten Hilfen zur Erziehung**

Die Dienststellenverantwortlichen Leitungen haben Vertreter in der AG. Diese „denken“ für den ambulanten Bereich mit. Extrapunkte für ambulant werden nicht erfasst und erarbeitet.

### **4. Partizipation in den Stationären Hilfen zur Erziehung**

#### **4.1 Begrüßungskultur**

Beim Einzug sollen sich die Kinder/ Jugendlichen willkommen fühlen. Das Zimmer wird dementsprechend schön hergerichtet. Hierzu gehören:

- ✓ Willkommensplakat
- ✓ kleines Willkommenspräsent
- ✓ Begrüßung in der Gruppe und Vorstellung
- ✓ Begrüßungsflyer/ Willkommensbroschüre
- ✓ Regeln des Zusammenlebens
- ✓ Namen und Adressen von Ansprechpersonen
- ✓ Handbuch „Deine Rechte“

Weiterhin sind Infomaterialen zur Umgebung und zum Stadtgebiet (Stadtplan, Vereine, Freizeitaktivitäten etc.) in der Gruppe vorhanden.

Wichtig ist uns ebenfalls Transparenz zu Ansprechpersonen außerhalb des Gruppenalltags herzustellen. Beschwerdewege werden sowohl Eltern als auch den Kinder- und Jugendlichen erklärt, ebenso die Möglichkeiten der Beteiligung und Einflussnahme auf die Hilfe mit ihnen besprochen.

⇒Methodische Ideen siehe /Methodenkoffer

#### **4.2 Die Ampel für die Regeln des Zusammenlebens**

Das gemeinsame Verständnis bezogen auf den Umgang miteinander in der Gruppe, der sowohl die Kinder/ Jugendlichen untereinander betrifft, als auch das Verhältnis von Betreuer\*innen zu Kindern/ Jugendlichen, ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir möchten Kinder/ Jugendliche in ihren Persönlichkeitsrechten stärken indem wir in der Gruppe ein gesundes Nähe- und Distanzverhältnis pflegen und eine gemeinsame Streitkultur entwickeln.

In Form einer Ampel, werden die Grundrechte und Pflichten, der Kinder, Jugendlichen, und Betreuer\*innen veranschaulicht. Sie ist ein zentraler Bestandteil unserer Pädagogik und hängt für alle sichtbar an einer exponierten Stelle in der Gruppe aus und wird von Zeit zu Zeit bei Bewohnerwechseln gemeinsam in der Gruppe neu erarbeitet.

Die Umsetzungsspielräume für Gruppen/ Teams, richten sich nach den Bedarfen der Gruppe die Erarbeitung und Veranschaulichung ist Pflicht, jedoch kann die Form unterschiedlich gestaltet werden.

⇒*Methodische Ideen siehe /Methodenkoffer*

#### **4.3 Gruppenabend**

Der Gruppenabend ist für die Bewohner\*innen ein Gremium, in dem sie aktiv ihren Alltag mitgestalten. Die Teilnahme am Gruppenabend lohnt sich, da hier Entscheidungsspielräume und Mitentscheidungsbefugnisse an die Bewohner\*innen direkt übertragen werden. Sie erfahren hier Selbstwirksamkeit. Ihre Anliegen werden von den Betreuer\*innen, die den Abend begleiten in die Teamsitzung eingebracht.

- ✓ Der Gruppenabend findet mindestens 1x im Monat statt
- ✓ Angenehme Atmosphäre, z.B. Getränke, Snacks
- ✓ Befindlichkeitsrunde, Tops und Flops
- ✓ Kinder und Jugendliche moderieren und/oder führen Protokoll
- ✓ Mit einem Spiel beginnen oder enden
- ✓ Die Wahl eines Gruppensprechers ist optional

#### **4.4 Beschwerdebriefkasten**

In allen Einrichtungsteilen gibt es einen Briefkasten in der Gruppe der sichtbar ausgehängt ist. Dieser dient dazu, den Kindern/ Jugendlichen zu ermöglichen auch anonym Bedürfnisse, Wünsche und Beschwerden zu äußern. Der Briefkasten wird wöchentlich von den Betreuer\*innen vor der Teamsitzung gelehrt. Die Themen werden in der Teamsitzung bearbeitet. Die Kinder/ Jugendlichen der Gruppe erhalten im Gruppenabend Rückmeldung von den Betreuer\*innen zu ihren Anliegen. Themen die Gruppenrelevant sind, werden ggf. im Gruppenabend besprochen.

Sollte es sich bei dem Anliegen um eine „große Beschwerde“ handeln, tritt das unter 6. Beschriebene Beschwerdeverfahren in Kraft.

### **5. Gremien des Zusammenwirkens in einer dezentralen Struktur**

Aufgrund der dezentralen Struktur der Einrichtung bedarf es immer wieder der Austauschmöglichkeiten, sowohl unter den Mitarbeitenden, als auch Begegnungsmöglichkeiten für Kinder- und Jugendliche. Diese haben das Ziel sich über Themen auszutauschen und Anregungen zu holen, die eigene Meinungsbildung zu fördern und seinen Standpunkt vertreten zu können, weil es geteiltes Wissen gibt.

#### **5.1 Gruppentreffen unterschiedlicher Wohngruppen**

Damit sich die Kinder und Jugendlichen untereinander besser austauschen und vernetzen können, werden gemeinsame Aktivitäten geplant.

- ✓ gemeinsame Ausflüge
- ✓ gegenseitige Besuche mit z.B. gemeinsamem Grillen oder Tischtennisturnier
- ✓ Bogenschießen
- ✓ Klettern

- ✓ FIFA- Turnier
  - ✓ Winterfreizeit
  - ✓ Bandprojekt („Josi-Band“)

## **5.2 Gemeinsame Veranstaltungen und Feste**

Bisher fanden bspw. gruppenübergreifende Filmabende statt. Die Bewohner durften bei der Auswahl der Filme, sowie beim kulinarischen Angebot mitentscheiden. Fortlaufend gibt es gemeinsame Veranstaltungen, je nach Wunsch der Kinder und Jugendlichen sind viele Arten der Gestaltung denkbar.

Alle zwei Jahre findet ein Sommerfest für den HzE- Bereich statt. Bei der Vorbereitung und Durchführung sind die Kinder und Jugendlichen aktiv beteiligt.

## **6. Beschwerdemanagement**

Bei Einzug in die Gruppe werden Kinder/ Jugendliche und Eltern darüber informiert, welche Formen und Möglichkeiten zur Partizipation und zur Beschwerde bei uns in der Einrichtung möglich sind.

- ✓ Vereinbarung Zusammenarbeit mit Eltern
- ✓ altersgerechte Handreichung für Kinder/Jugendliche
- ✓ Flyer für eigene Unterlagen an Eltern und Kinder/Jugendliche

### **6.1 Begriffsklärung**

Eine Beschwerde ist Ausdruck einer Unzufriedenheit mit einem Vorkommnis oder einem Zustand in der Gruppe oder Einrichtung. Beschwerden können strukturiert (z.B. schriftlich im Briefkasten) oder spontan (schriftlich/ mündlich) erfolgen und sich auf einzelne Aspekte oder die Gesamtqualität der Gruppensituation/ Einrichtung für unsere zu Betreuenden beziehen.

### **6.2 Bedeutung**

Beschwerden sind für uns wichtig. Sie geben uns Hinweise darüber, wo unterschiedliche Bedürfnisse und Wertevorstellungen bestehen oder Schwachstellen in unserem System vorhanden sind. Beschwerden sind nicht immer begründet und zutreffend, trotzdem erhalten alle Beschwerden wichtige Botschaften, die wir aufgreifen und bearbeiten wollen. Beschwerden, die unterdrückt werden, verwandeln sich häufig in Gerüchte und wirken auf diese Weise schädigend. Deshalb sind Beschwerden erwünscht, werden ernst genommen und entsprechend unseres Ablaufs bearbeitet. Dies gilt für die Beschwerden von Kindern und Jugendlichen, ebenso wie für Beschwerden von Eltern.

In der ersten Woche in der Gruppe werden die Kinder und Jugendlichen über ihre Rechte mit Hilfe des Heftes „deine Rechte“, aufgeklärt. Das Heft bekommen alle Kinder und Jugendlichen ausgehändigt.

- ✓ Es sind immer genügend Exemplare auf der Gruppe vorhanden.  
Zudem liegt das Heft „die Rechte der Kinder von Logo einfach erklärt“ vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend in der Gruppe aus.
- ✓ Ein Ampelplakat (individuell verschieden) hängt in jeder Wohngruppe aus.
- ✓ Es gibt Informationsmaterial.
- ✓ Die Rechte der Kinder werden 1-2 Mal im Jahr in der Gruppenkonferenz besprochen.

**„Die Themen Beschwerde, Partizipation und Rechte von Kindern und Jugendlichen müssen kontinuierlich bearbeitet werden, um sie für alle Beteiligten im Alltag lebendig zu halten und neuen Kindern und Jugendlichen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu vermitteln.“ (Bibek<sup>7</sup> 2013, S. 24)**

---

<sup>7</sup> „Beschwerden Erlaubt- 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe“, Freie Universität Berlin, Bibek Handreichung

### **6.3 Vorgehen bei Beschwerden**

In allen Gruppen hängt ein Briefkasten in den Beschwerden eingeworfen werden können. Dadurch besteht auch die Möglichkeit sich anonym zu beschweren. Dieser wird immer vor der Teambesprechung geleert, sodass Anliegen der Kinder/ Jugendlichen dort besprochen werden können. Kinder/ Jugendliche dürfen beim Gruppenabend bestimmen, wer von den Betreuer\*innen den Briefkasten leert.

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit sich sowohl über den/die Bezugsbetreuer\*in als auch über die FBL zu beschweren. In einem solchen Fall wird geklärt, ob die Beschwerde öffentliche oder (zunächst) anonym behandelt wird. Zudem wird das weitere Vorgehen besprochen.

### **6.4 Haltung & Umgang mit Beschwerden**

Es ist von großer Bedeutung, dass die Beschwerden ernst genommen werden, der Prozess für die Beteiligten transparent gemacht wird und es eine Rückmeldung über das Ergebnis gibt. Falls Änderungswünsche nicht realisiert werden können, muss es eine nachvollziehbare Begründung dafür geben.

- ✓ Beschwerden und Kritik sind ausdrücklich erwünscht
- ✓ Alle Beschwerden werden ernst genommen
- ✓ Beschwerden werden schnell bearbeitet
- ✓ Die Kinder- Jugendlichen und Eltern erhalten Rückmeldung bzw. einen Zwischenstand
- ✓ Beschwerden werden von uns zum Anlass für die Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen im Team, durch die Leitung oder die Trägerschaft genommen.
- ✓ Die Pädagogen in den Gruppen und die Leitungen sehen die Beschwerde als Chance professioneller und besser zu arbeiten
- ✓ Beschwerden werden grundsätzlich vertraulich behandelt
- ✓ Beschwerden werden dokumentiert
- ✓ Die Mitarbeiter\*innen und die Leitung bewahren Ruhe und sind stets höflich.
- ✓ Die Problemlösung erfolgt zunächst mit den Beteiligten, im Bedarfsfall unter Einbeziehung Dritter.
- ✓ Gefundene Lösungen werden umgesetzt

### **6.5 Verfahren des Beschwerdemanagements:**

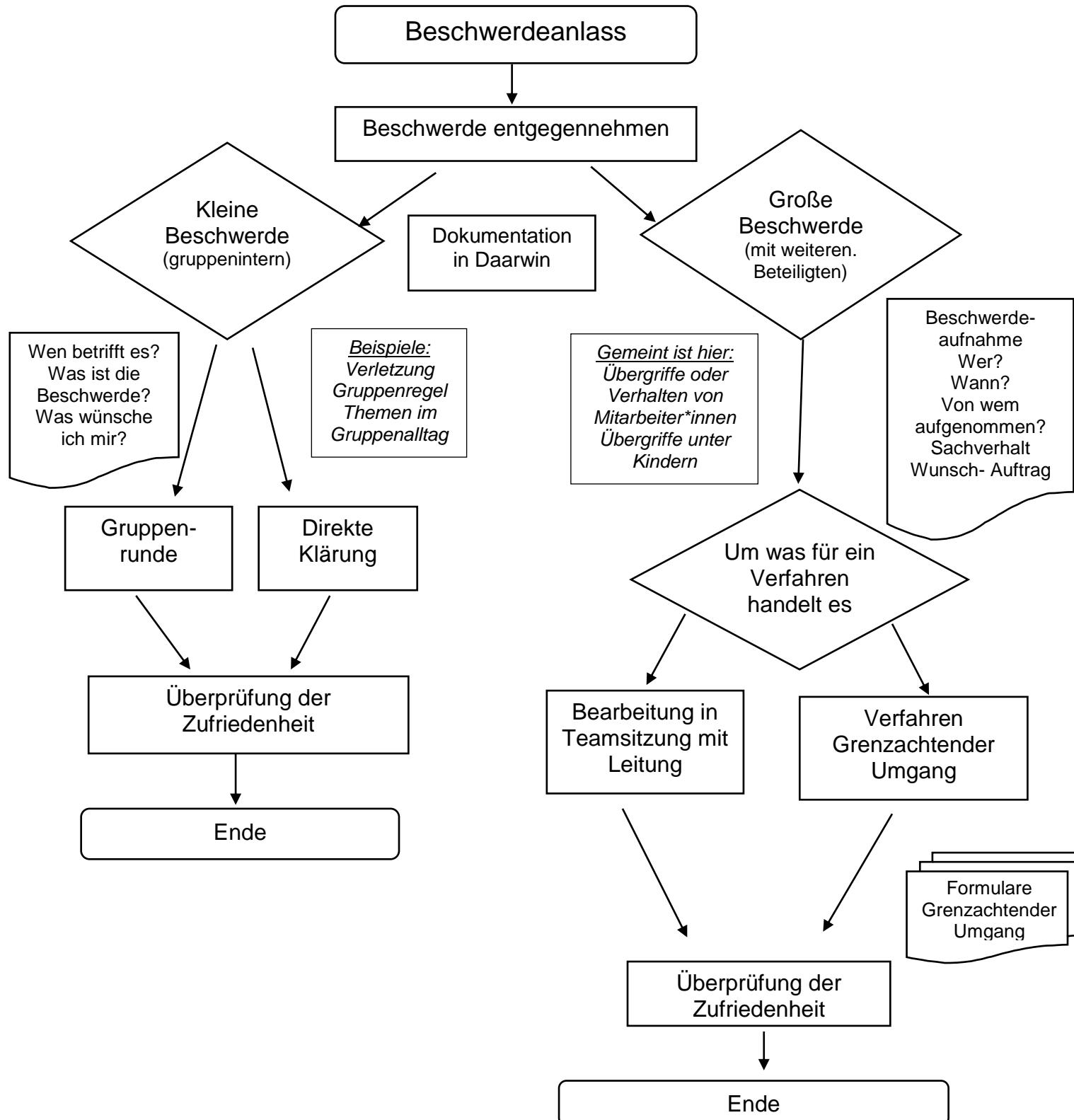
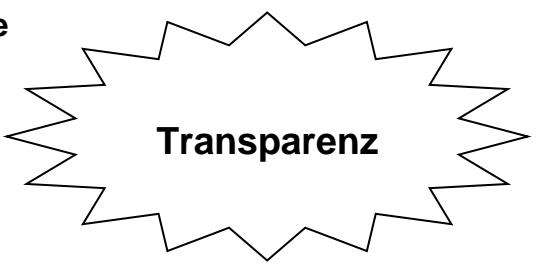
Um ein Beschwerdeverfahren im Sinne der Partizipation gut durchführen zu können, gibt es verschiedene Verfahrensschritte, die beachtet werden.

Es wird bei uns zwischen einer „**großen**“ und einer „**kleinen**“ **Beschwerde** unterschieden.

Die Kinder und Jugendlichen in den Gruppen sind grundsätzlich darüber aufgeklärt, dass sie das Recht haben sich zu beschweren und Beschwerden ernst genommen werden. Es wird darauf geachtet, dass die Rechte den Kindern und Jugendlichen altersgerecht, transparent und gut verständlich nahegebracht werden. Neben der Möglichkeit der Nutzung des Briefkastens für Beschwerden, der die Anonymität des Beschwerenden wahrt, gibt es auch Beschwerden, die direkt mit den Adressant\*innen behandelt werden, weshalb ein Beschwerdeverfahren eingeleitet wird.

⇒ Siehe Anhang **Beschwerdeformulare**

## 6.6 Beschwerdemanagement Kinder & Jugendliche



### 6.6.1 Kleine Beschwerde

In den meisten Fällen handelt es sich bei einer Beschwerde, die Kinder und Jugendliche stellen, um eine „kleine“ Beschwerde.

Kleine Beschwerden sind solche, die im Alltag auf ziemlich direkter Ebene von den Kindern und Jugendlichen an die Betreuer\*innen und Verantwortlichen herangetragen werden. Gibt es einen Beschwerdeanlass, so wird die Beschwerde vom jeweiligen Diensthabenden entgegengenommen und vorbesprochen.

Die Fragestellungen dabei sind:

- ✓ Wen betrifft die Beschwerde?
  - ✓ Was ist der Inhalt der Beschwerde?
  - ✓ Was wünscht sich das Kind oder der Jugendliche von der Person oder den Personen, über die sich beschwert werden soll?

Meist handelt es sich um Verletzungen der Gruppenregeln oder Themen im Gruppenalltag, die ein Kind oder einen Jugendlichen beschäftigen.

Besteht die Möglichkeit, so kann es sofort zu einer direkten Klärung mit der Person kommen, über die sich beschwert wird. Dies ist zu bevorzugen, da dabei möglichst wenig Außenstehende involviert und das Thema direkt abgehandelt werden kann. In den meisten Fällen kann bei einem konfrontativen Gespräch, welches von Betreuer\*innen begleitet wird, bereits eine Lösung gefunden werden.

Handelt es sich um ein Thema, was alle Jugendlichen und Betreuer betrifft, so ist der Rahmen der regelmäßigen Gruppenrunde dafür passend, um den Sachverhalt offen und transparent mit der Gruppe und den Betreuer\*innen zu klären.

Nachdem die Beschwerde auf verschiedene Arten behandelt wurde, wird im Nachgang vom dem/ der Betreuer\*in, die die Beschwerde entgegen genommen hat, überprüft, ob die Klärung zufriedenstellend war.

Ist dies der Fall, ist das Beschwerdeverfahren einer kleinen Beschwerde beendet.

## 6.6.2 Große Beschwerde

Eine große Beschwerde ist eine Beschwerde, die so groß ist, dass es notwendig ist, andere Instanzen als die Betreuer\*innen hinzuzuziehen, um sie zu klären. Bei einer großen Beschwerde ist in jedem Fall die Fachbereichsleitung hinzuzuziehen. Am Ende des Bearbeitungsverlaufs ist zu prüfen, ob eine Gruppenrunde zur Aufklärung und Information notwendig ist.

Es müssen folgende Punkte betrachtet werden:

- ✓ Wer beschwert sich?
  - ✓ Wann wurde die Beschwerde gestellt?
  - ✓ Von wem wurde die Beschwerde aufgenommen?
  - ✓ Um welchen Sachverhalt handelt es sich?
  - ✓ Was ist der Wunsch-Auftrag des Beschwerdeführers?

Im Folgenden trifft der Mitarbeitende, der die Beschwerde entgegen genommen hat unter Hinzuziehung der Fachbereichsleitung die Entscheidung welcher Bearbeitungsweg zu wählen ist und welches weitere Vorgehen notwendig ist.

Es besteht zum einen die Möglichkeit die Beschwerde in der Teamsitzung zusammen mit der Leitung zu bearbeiten. Gegebenenfalls ist zu prüfen, ob der Fachdienst hinzugezogen wird. Im gemeinsamen Fallaus tausch und der Erarbeitung eines gemeinsamen Problemverständnisses kann das Thema gut behandelt werden und die Beschwerde zu einem zufriedenstellenden Ende geführt werden.

Handelt es sich um eine Beschwerde über Betreuer\*innen, der eine Grenzverletzung von Betreuer\*innen gegenüber zu Betreuenden vorausging, so ist der Verfahrensablauf zum Grenzachtenden Umgang einzuleiten und die entsprechenden Formulare und Verfahrenswege sind zu berücksichtigt.

Folgende Schutzthemen sind ebenso Anlass für eine große Beschwerde, die einen genauen Blick auf den Kinderschutz erfordern.

- Schutz vor gewaltverherrlichenden Medien
- Schutz der Freiheit im Handeln
- Schutz vor Gewalt körperlicher und psychischer Art
- Schutz eines angemessenen Nähe-Distanz-Verhältnisses.

Liegt eine Verletzung in einem dieser Bereiche vor, wird ebenfalls der Verfahrensablauf zum Grenzachtenden Umgang eingeleitet.

Wie bereits bei der kleinen Beschwerde wird im Anschluss die Zufriedenheit der Beschwerdebearbeitung überprüft und bei positivem Ausgang ein Abschluss gefunden.

## **6.7 Beschwerdestellen intern**

Die internen Beschwerdemöglichkeiten sind für die Kinder/ Jugendlichen transparent. In allen Wohngruppen gibt es Aushänge für die Kinder/ Jugendlichen mit einem Foto und den Kontaktdaten der Fachbereichsleitung

## **6.8 Externe Beschwerdestellen- Ombudsstelle**

Als externe Ombudsstelle haben wir die Ombudsstelle Nordwürttemberg an die sich sowohl Kinder und Jugendliche, als auch Fachkräfte und Einrichtungen bei Fragen und Beschwerden wenden können.

<https://ombudschaft-jugendhilfe-bw.de/>

Ombudsstelle Nordwürttemberg  
Projekt  
**Ombudschaft  
Jugendhilfe**



Ombudsstelle Nordwürttemberg  
**Melanie Staimer**  
Wagenburgstr. 26-28  
70184 Stuttgart  
0711 164 89 55  
staimer@ombudschaft-jugendhilfe-bw.de  
<https://ombudschaft-jugendhilfe-bw.de>

Ebenso können Beschwerden beim  
**Kommunalverband für Jugend- und  
Soziales (KVJS)** eingereicht werden.

Hausadresse:

Lindenspurstraße 39 70176 Stuttgart  
(West)

Telefon: 0711 63 75-0

## **6.9 Grenzachtender Umgang**

⇒ Siehe Qualitätskonzept zum Grenzachtenden Umgang/ Leitlinien Schutzkonzept

## **7. Qualitätssicherung**

Die Themen der Partizipation werden fortlaufend in der Gruppenleiterrunde besprochen. Die Gruppenleiterrunde setzt sich aus Vertreter\*innen aller stationären Gruppen zusammen. Die Qualitätssicherung für den ambulanten Bereich findet über die beiden Zuständigen Fachbereichsleitungen im Forum ambulante Hilfen statt.

## **8. Literatur zum Thema Partizipation und Kinderrechte**

### **8.1 Broschüren für Kinder- und Jugendliche**

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, „Kurz und Knapp- das Jugendschutzgesetz in 10 Sprachen“, Hrsg. Drei-W-Verlag GmbH Essen

Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden- Würtemberg, „deine Rechte- Broschüre für Kinder und Jugendliche in Wohn- und Tagesgruppen, Erziehungsstellen und Pflegefamilien“

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, „Die Rechte der Kinder- von Logo! Einfach erklärt“

### **8.2 Broschüren und Literaturempfehlungen für Pädagogische Fachkräfte**

Bundesverband Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge e.V. „Handlungskonzept- Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe“ November 2013, [www.b-umf.de](http://www.b-umf.de)

[Gräf, Christoph, Probst Stephanie \(Hrsg.\), "Praxishandbuch Kinderrechte im Alltag von Kinderheimen, Beltz-Juventaverlag](#)

### **8.3 Onlinequellen**

Vielfältige Informationen sowohl für Kinder und Jugendliche, als auch für Fachkräfte:

- [www.age-partizipation.de](http://www.age-partizipation.de)
- [www.initiative-habakuk.de](http://www.initiative-habakuk.de)
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Baden-Württemberg e.V. „Kinder und Jugendliche gegen häusliche Gewalt“
- Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband: "Herzklopfen" bzw. "Heartbeat" - Prävention von Gewalt in intimen Teenagerbeziehungen im Rahmen von schulischer und außerschulischer Jugendbildung

Dieses Handbuch ist online verfügbar in Deutsch

- <http://www.tima-ev.de>
- <http://www.empowering-youth.de/aktuell.html>
- <http://www.pfunzkerle.org/heartbeat>
- <http://www.aoef.at/>
- in Ungarisch: <http://www.nane.hu/kiadvanyok/kezikonyvek/szivdobbanas.pdf>;
- in Englisch: <http://www.tender.org.uk>
- in Spanisch: <http://cazalla-intercultural.org>

## 9. Anhang

## **9.1 Formular zur Beschwerdeaufnahme für Betreuer\*innen**

Beschwerde von:	
Beschwerde aufgenommen am:	Beschwerde aufgenommen von:
Darstellung des Sachverhaltes:	
Welcher Auftrag oder Wunsch wird mit der Beschwerde verbunden?	
Ort, Datum, Unterschrift	



## 9.2 Hier ist Platz für deine Beschwerde!

Wen betrifft deine Beschwerde?

Um was geht es genau?

Was wünschst du dir? Was brauchst du?

### Wie geht es weiter?

Wir entscheiden gemeinsam, ob wir dein Anliegen direkt mit den Beteiligten klären können oder ob deine Beschwerde in der Gruppenrunde aufgenommen wird. Anschließend klären wir, ob du mit dem Ergebnis zufrieden bist oder ob wir noch weitere Schritte gehen müssen

### **9.3 Formular zur Bearbeitung der Beschwerde**

Beschwerde von:	Erfasst am:	Erfasst von:
Rücksprache/Information mit den Beteiligten:		am: am: am:
Beschwerdebearbeitung:		
Information über Beschlüsse an:		am: am: am:
Ist der/ die Beschwerdeführer*in mit Bearbeitung/Ergebnis einverstanden?		
Ort, Datum, Unterschrift (Bearbeiter*in)		