

## **Konzeption der Beschwerdestelle im St. Antoniusheim**

Im Zuge von Qualitätsentwicklungsvereinbarungen und der Umsetzung der UN Kinderrechte in unserer Einrichtung wurde die Stelle einer/eines Beschwerdebeauftragten geschaffen. Der Stellenumfang beträgt zunächst vier Stunden pro Woche.

Mit dem Schaffen einer Beschwerdestelle als Teil einer Beteiligungs- und Beschwerdekultur verankern wir notwendige pädagogische Haltungen/Einstellungen und strukturelle Standards und Verfahren in unserem Leitbild und der Organisation.

## **Grundlagen/Methoden**

Einer Beschwerde geht in der Regel eine Situation voraus, in der sich ein Kind/Jugendlicher in bzw. mit seiner Lebenssituation unzufrieden erlebt. Die Absicht einer Beschwerde zielt im weitesten Sinne auf eine Wiederherstellung von Zufriedenheit und damit einhergehend auf Annahme, Respekt, Wertschätzung und Akzeptanz.

Oft steht zum Zeitpunkt der Beschwerde nicht fest, ob überhaupt Fehler im Hilfeprozess aufgetreten sind und wer dafür Verantwortung trägt. Beschwerden können aus Sicht des Beschwerdeempfängers berechtigt oder unberechtigt sein.

Unsere Beschwerdestelle kann von allen Kindern und Jugendlichen des St. Antoniusheims angefragt werden. Die Beschwerden können den gesamten Hilfeprozess und alle Personen betreffen. Damit werden die Möglichkeiten eine Beschwerde zu führen, auch auf die Familie und Lebenswelt des Kindes ausgeweitet.

Alle Kinder/Jugendlichen werden mit einem Flyer über das Angebot informiert. Zusätzlich kommt die Beschwerdebeauftragte in die Kindergruppen, um kindgerecht über das Thema aufzuklären und die Kinder/Jugendlichen für das Thema zu sensibilisieren. Dies soll auch in bestimmten Abständen über das Jahr verteilt beibehalten werden, um den Kontakt zu Kindern/Jugendlichen zu halten und aktiv über das Befinden der Kinder Informationen zu erhalten.

Es ist wichtig, dass Kinder/Jugendliche die Beschwerdebeauftragte persönlich kennen.

Der Zugang zur Beschwerdestelle ist klar geregelt: Bei Bedarf nehmen Kinder/Jugendliche über ein Terminformular, telefonisch, per E-Mail oder im direkten Gespräch Kontakt zur Beschwerdebeauftragten auf. In den Gruppen hängen Informationen und Formulare zur Anfrage eines Termins aus.

Um Beschwerden konstruktiv anzugehen, wird eine lösungsorientierte Haltung vorausgesetzt. Verschwiegenheit und Vertraulichkeit können Kindern/Jugendlichen nur in Ausnahmefällen zugesagt werden. Ziel ist immer die Klärung und damit auch Offenheit bzw. das Einbeziehen anderer beteiligter Personen.

Die Bearbeitung eventueller Ängste und Vorbehalte des beschwerdeführenden Kindes/Jugendlichen muss mit ihm im Vorfeld – gegebenenfalls durch mehrere Gespräche - stattfinden.

Eine Umsetzung des Beschwerdewesens kann nur dann gelingen, wenn alle Mitarbeitenden des St. Antoniusheims die Idee und die Haltung gegenüber einer Beschwerdestelle mittragen und diese als den pädagogischen Alltag bereichernd erleben. Daher ist Austausch und Transparenz auf kollegialer Ebene notwendig.

Die Qualitätsbeauftragte im St. Antoniusheim dokumentiert den Verlauf einer Beschwerde im Rahmen der Prozessdokumentation des QM. Die so beschriebenen Prozesse werden jedem Mitarbeiter zur Kenntnis und Beachtung ausgehändigt.

Der Arbeitsumfang und der Verlauf von Beschwerden werden hausintern jährlich ausgewertet und bei Bedarf in die Konzeption der Beschwerdestelle rückgebunden.

Eine Erfolgsmessung richtet sich danach, ob es zur gleichen Beschwerde wiederholte Anfragen gibt, nach Anzahl der Beschwerden und der Einschätzung einer Zielerreichung durch das beschwerdeführende Kind.

## Ziele

Neben der Umsetzung der Kinderrechte ergeben sich für Kinder/Jugendliche vielfältige Chancen: Von zentraler Bedeutung ist für uns das Schaffen eines „sicheren Ortes“ für Kinder und Jugendliche. Kinderschutz bedeutet neben dem Schutz von Kindern und Jugendlichen in ihrem häuslichen/sozialen Umfeld auch den Schutz im fachlichen Kontext. Eine Beschwerdestelle macht nach innen und außen Offenheit für das Thema „Beschwerde“ deutlich und ermöglicht auch innerhalb professionell geprägter Beziehungen, dass Kinder es als ihr Recht wahrnehmen, sich zu beschweren - nicht nur im pädagogischen Alltag, sondern mit einem klaren Angebot an Zeit und weiteren Ressourcen. Klare Strukturen unterstützen konstruktive Kritik, die erwünscht ist und Veränderungen ermöglichen soll.

Kinder/Jugendliche benötigen in manchen Situationen die Hilfe anderer, um ihre Bedürfnisse, Wünsche, Kritik, oder Fragen anzubringen. Die Beschwerdebeauftragte versteht sich als begleitende und beratende Unterstützerin kindlicher Anliegen, konstruktiv und lösungsorientiert.

Kinder lernen im Prozess, ihre Anliegen vorzubringen, diese zu verhandeln, Kompromisse einzugehen, und machen die Erfahrung, dass sich persönlicher Einsatz lohnt. Problemeinsicht, Eigenverantwortung und Selbstwirksamkeit werden in hohem Maße gefördert.

Ein gelungener Beschwerdeverlauf schafft im besten Fall eine (Wieder-)Herstellung von Zufriedenheit für das Kind mit seiner Lebenssituation und ist daher ein bedeutsamer Aspekt.

Letztendlich soll die Beschwerdestelle zu einer Veränderung und Verbesserung des Angebotes aus Sicht der Kinder verhelfen und somit die vorhandenen Möglichkeiten für Kinder/Jugendliche optimieren.

## Beschwerdeverlauf

Jede Beschwerde wird mit dem Beschwerdebogen erhoben und dokumentiert. Dazu erfolgt ein Gespräch mit dem beschwerdeführenden Kind. Im Gespräch werden einerseits Daten und Informationen zur Beschwerde gesammelt, andererseits Erwartungen abgeklärt und Lösungswege erarbeitet sowie mögliche Konsequenzen beraten.

Je nach Beschwerdefall kann es sinnvoll sein, dass die Beschwerde durch einen männlichen oder eine weibliche Beschwerdebeauftragte/r bearbeitet wird. Ebenso notwendig ist es, die spezifische Lebenslage des beschwerdeführenden Kindes und der beteiligten Personen zu kennen und zu berücksichtigen (z.B. Sprach- bzw. Verständigungsprobleme, Migrationshintergrund).

Im ersten Gespräch wird entschieden, ob Sofortmaßnahmen erforderlich sind, ansonsten werden dem Kind zeitnahe Zusagen für Gespräche mit den beteiligten Personen gegeben. Es kann notwendig sein, Einzelgespräche zu führen, auch Konfrontationsgespräche zwischen Parteien oder Gruppengespräche können möglich sein.

Die Beschwerdeempfänger werden im Vorfeld über die Beschwerde informiert.

Die Beschwerde wird immer an die Gruppenleitung und Erziehungsleitung weitergegeben. Je nach Fall wird auch die Heimleitung, die Sorgeberechtigten, der sozialen Dienst, die Heimaufsicht, die Kontaktperson der Initiative Habakuk auf Ortsebene informiert.

Sind die vereinbarten Schritte erfolgt, wird ein Kontrolltermin mit dem beschwerdeführenden Kind vereinbart und der Verlauf reflektiert. Falls erforderlich, kann eine erneute Beschwerde erfolgen, es können weitere Schritte notwendig werden oder aber die Beschwerde wird als bearbeitet dokumentiert.

Mit diesem klar geregelten Ablaufverfahren werden Kinder und Jugendliche als Beschwerdeführer ernst genommen und in ihrer Verantwortung gestärkt.

## Evaluation und Vernetzung

Der Arbeitsumfang und der Verlauf von Beschwerden werden dokumentiert und hausintern ausgewertet.

Zusätzlich werden alle Beschwerden durch das Netzwerk der Initiative Habakuk extern evaluiert. Die Initiative Habakuk ist ein Angebot des Caritasverbands der Erzdiözese Freiburg. In der Region Nordbaden sind wir seit 2011 mit der Beratungsstelle unseres Trägers, des SkF Karlsruhe, präsent und auf Diözesanebene vernetzt. Diese bietet allen Familien, Kindern und Jugendlichen eine ombudtschaftliche Beratung und Begleitung für Angelegenheiten der Jugendhilfe (SGB VIII). Die Projektleiterin der Initiative Habakuk auf Diözesanebene hat sich bereit erklärt, die Evaluation unseres Beschwerdewesens einmal im Jahr vorzunehmen.

Unabhängig nehmen unsere Beschwerdebeauftragten an Vernetzungstreffen und Tagungen der Initiative Habakuk teil. Dies schafft Synergieeffekte und bindet die externe Beauftragte der Initiative Habakuk an unser Beschwerdewesen zurück.

Im Rahmen der AGE der Erzdiözese Freiburg wird über das Projekt auf Leitungsebene berichtet und Erfahrungen mit anderen Einrichtungen ausgetauscht. Hintergrund ist eine Initiative des DiCV in den letzten Jahren zur Implementierung der Kinderrechte entsprechend der UN-Kinderrechtskonvention in allen Einrichtungen der Erzdiözese Freiburg.

Der AK KA § 78 a-g SGB VIII in Stadt- und Landkreis Karlsruhe ist eine regelmäßige Zusammenkunft der Heimleiter und Amtsleiter, in deren Rahmen fachliche Themen der Jugendhilfe diskutiert werden. Vorliegendes Projekt wurde dem Leiter des ASD sowie der Leiterin des Jugendamtes der Stadt Karlsruhe vorgestellt und diskutiert. Beide unterstützen unser Projekt.

Karlsruhe, 16. März 2012