

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

Im Zuge von Qualitätsentwicklungsvereinbarungen und der Umsetzung der UN-Kinderrechte in unserer Einrichtung wurde 2011 die Stelle einer/ eines Beschwerdebeauftragten geschaffen. Die Beschwerdestelle ist Teil einer Beteiligungs- und Beschwerdekultur und verankert 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 Kinder/ Jugendliche mit ihrer Lebenssituation unzufrieden erleben. Die Absicht einer Beschwerde zielt im weitesten Sinne auf eine Wiederherstellung von Zufriedenheit und damit einhergehend auf 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 der Beschwerdeempfangenden berechtigt oder unberechtigt sein.

Unsere Beschwerdestelle kann von allen Kindern und Jugendlichen des St. Antoniusheims und deren Bezugspersonen 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 regelmäßigen Abständen in die Kindergruppen, um alters- und kindgerecht über „Beschwerde“ aufzuklären und die Kinder/ Jugendlichen für das Thema zu sensibilisieren. Es ist wichtig, dass Kinder/ Jugendliche die Beschwerdebeauftragte persönlich kennen. Über diesen Kontakt erhält die Beschwerdebeauftragte Informationen über das Befinden der Kinder/ Jugendlichen.

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. Auf den Tages- und vollstationären Gruppen hängen Informationen über die Beschwerdestellen 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 Transparenz 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.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung wurden Prozessbeschreibungen für die Beschwerdestelle erarbeitet. Diese sind im Qualitätshandbuch dokumentiert und werden jedem Mitarbeiter zur Kenntnis und Beachtung ausgehändigt.

Der Arbeitsumfang und der Verlauf von Beschwerden werden hausintern ausgewertet. Falls Veränderungen notwendig werden, werden diese in die Konzeption der Beschwerdestelle eingearbeitet.

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 und arbeitet 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. Wichtig dabei ist, 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 wird dem Kind eine zeitnahe Zusage für Gespräche mit den beteiligten Personen gegeben. Es kann notwendig sein, Einzelgespräche oder Gespräche mit verschiedenen Parteien zu führen oder auch mit allen Kindern/ Jugendlichen einer Gruppe zu sprechen. Die Beschwerdeempfänger werden im Vorfeld von Gesprächen über die Beschwerde informiert.

Je nach Beschwerde und/ oder des Bearbeitungsverlaufs kann die Gruppenleitung, Pädagogische Leitung, Heimleitung, die Sorgeberechtigten, der sozialen Dienst, die Heimaufsicht über die Beschwerde informiert werden.

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 Beschwerdeführende ernst genommen und in ihrer Verantwortung gestärkt.

### **Evaluation und Vernetzung**

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

Karlsruhe, 24.3.2023