

casablanca

Gemeinnützige Gesellschaft für  
Innovative Jugendhilfe und  
Soziale Dienste mbH



Zukunft Bauen e.V.

# Beteiligungskonzept

Gültigkeitskreis:

Hilfen zur Erziehung & Mutter-Kind-Betreuung





## **Beteiligungskonzept**

**Gültigkeitskreis: HZE & Mutter-Kind-Betreuung**

### **Inhaltsangabe**

<b>1. Allgemeines</b>	<b>S. 2</b>
1.1 Grundsätze	S. 2
1.2 Kultur und Klima der Beteiligung	S. 2
1.3 Ressourcen	S. 3
1.4 Qualitätskriterien	S. 3
1.5 Abwendung von Gefährdung für Minderjährige	S. 4
1.6 Qualitätsentwicklung	S. 4
<b>2. Konkrete Umsetzung</b>	<b>S. 4</b>
2.1 Transparenz	S. 4
2.2 Offene Besprechungsrunden	S. 5
2.3 Umgang mit Anregungen und Beschwerden	S. 5
2.4 Drei Dimensionen der Beteiligung	S. 6
a) Mitsprache und Mitwirkung	S. 6
b) Mitbestimmung	S. 7
c) Selbstbestimmung	S. 10

### **Anlage „Umgang mit Beschwerden“**

## **1 Allgemeines**

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist wesentlicher Bestandteil des Kinderschutzes und als Grundrecht seit 2012 im Bundeskinderschutzgesetz verankert. § 45 SGB VIII im Bundeskinderschutzgesetz formuliert eindeutig, dass Kindern und Jugendlichen in Jugendhilfeeinrichtungen geeignete Verfahren der Beteiligung sowie Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten zur Verfügung stehen müssen.

Der freie Jugendhilfeträger casablanca gGmbH und der Zukunft Bauen e.V. haben gemeinsam mit den Mitarbeiter\*innen für alle Einrichtungen, die Hilfen zur Erziehung & Mutter-Kind-Betreuung durchführen, dieses verbindliche Beteiligungskonzept erarbeitet. Die darüber hinausgehende individuelle Alltagsbeteiligung der einzelnen Einrichtungen ist in separaten Konzeptpapieren festgehalten. Die Beteiligungsmöglichkeiten orientieren sich am Alter und Entwicklungsstand der Kinder/Jugendlichen.

### **1.1 Grundsätze**

Das Beteiligungskonzept für casablanca gGmbH / Zukunft Bauen e.V. basiert u.a. auf den bestehenden Beteiligungsleitlinien:

↳ **Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen fördert ihre Selbstwirksamkeit und Aktivierung**

↳ **Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen fördert die Attraktivität von Angeboten und Einrichtungen**

↳ **Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen trägt zur Wirksamkeit von Erziehungshilfen bei**

↳ **Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen wirkt als Schutzfaktor gegen Grenzüberschreitungen ihnen gegenüber**

### **1.2 Kultur und Klima der Beteiligung**

Wir entwickeln und pflegen eine Beteiligungskultur als eine notwendige Voraussetzung für die Partizipation von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und deren Umsetzung im Alltag. Die Beteiligungskultur wird durch eine beteiligungsfördernde Grundhaltung der sozialpädagogischen Fachkräfte und konkrete Maßnahmen angeregt.

Beteiligung muss für alle spürbar sein. Sie soll sich an praktischen Dingen des Erlebens festmachen, sich in einem beteiligungsfördernden Klima und in der Beziehungsqualität ausdrücken und nicht nur auf dem Papier stehen.

Die Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist bei unserem Träger ausdrücklich gewünscht und wird von den Entscheidungsträger\*innen aktiv unterstützt. Ihr liegt diese breit getragene Konzeption zugrunde, die wichtige Schritte und überprüfbare Ziele formuliert. Die Teilhabe von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen wird durch zuständige Ansprechpartner\*innen gefördert. Sie wird durch Regelungen verbindlich gemacht, sodass alle Mitwirkenden in einem verlässlichen Rahmen agieren können. Insgesamt wird eine nachhaltige Partizipationskultur angestrebt.

### **Beteiligungsorientierte Haltung**

Die Kommunikation zwischen allen Beteiligten ist gleichberechtigt gestaltet. Die sozialpädagogischen Fachkräfte in unseren Einrichtungen interessieren sich ernsthaft für die Interessen der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und setzen sich mit ihnen auseinander. Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sollen merken, dass ihre Meinungen ernst genommen werden. Wir leben eine demokratische Grundhaltung und pflegen beteiligungsfördernde Kommunikations-, Verhaltens- und Ausdrucksformen (Offenheit für Kritik und Veränderung).

### **1.3 Ressourcen**

Für Beteiligungsverfahren und die -durchführung werden notwendige Personal-, Sach- und Finanzressourcen bereitgestellt, um die Selbstorganisationsfähigkeit der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen in unseren Einrichtungen zu fördern.

### **1.4 Qualitätskriterien**

#### **Die Informationen sind verständlich und die Kommunikation ist gleichberechtigt!**

Der jeweilige Adressat\*innenkreis (Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene) unserer Einrichtungen erhält umfassende und für die jeweilige Altersgruppe verständliche Informationen über ihre Beteiligungsrechte und -angebote. Wichtige Meilensteine und Ergebnisse werden an alle relevanten Akteure verständlich vermittelt.

### **Die Methoden sind attraktiv und zielgruppenorientiert!**

Die in Beteiligungsprozessen eingesetzten Methoden entsprechen dem Entwicklungs- und Bildungsstand der jeweiligen Adressat\*innengruppe der Einrichtung. Die Methoden werden so gewählt, dass sie Zugangsmöglichkeiten eröffnen und nicht durch Einseitigkeit (z.B. ausschließlich über Sprache und Schrift) zur Ausgrenzung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen beitragen. Die eingesetzten Methoden sind vielfältig, sprechen unterschiedliche Sinne an und dienen dazu, alle Beteiligten zum aktiven Handeln anzuregen und zu befähigen.

### **1.5 Abwendung von Gefährdung für Minderjährige**

Die Verfahrensschritte und die Beteiligung von Minderjährigen und Eltern/Personensorgeberechtigten (PSB) sind gesetzlich vorgegeben sowie durch Vereinbarung mit dem örtlichen öffentlichen Träger konkretisiert. Beim Träger gibt es konkrete Verfahrensregelungen, die allen sozialpädagogischen Fachkräften bekannt sind (Anlage zum Arbeitsvertrag). Beim Träger sind insoweit erfahrene Kinderschutzfachkräfte konsultierbar.

### **1.6 Qualitätsentwicklung**

Das Beteiligungskonzept des Trägers wurde in einem Qualitätszirkel von sozialpädagogischen Fachkräften verschiedener Einrichtungen und der Trägerleitung erarbeitet. Die Überprüfung und Weiterentwicklung von Beteiligungsformen und -verfahren wird im Zuge der Qualitätsentwicklung in den Regelkreis von **Analyse – Zielsetzung – Planung – Durchführung – Auswertung** einbezogen. Mittels Teamgesprächen und Befragungsinstrumenten wird die Sicht von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, von Eltern/PSB und von Fachkräften einbezogen.

Bei Abschluss einer Erziehungshilfe findet ein **Abschlussgespräch** mit der Leitung statt, bei dem die zurückliegende Zeit in der Einrichtung gemeinsam reflektiert wird. Bei der Auswertung der Hilfe wird ein **Evaluationsbogen** des Trägers (derzeit Modell WIMES) genutzt, anhand dessen die Betreuten noch einmal eine abschließende Einschätzung abgeben.

## 2 Konkrete Umsetzung

### 2.1 Transparenz

**Beteiligungsmöglichkeiten** der jeweiligen Einrichtungen werden transparent gemacht.

Zu Beginn einer Hilfe führt die Leitung der Einrichtung ein Begrüßungsgespräch für die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, sofern möglich auch mit den Eltern/PSB, durch. Den Betreuten und ggf. ihren Eltern/PSB wird hierbei die Einrichtung vorgestellt und sie werden anhand des „**Willkommensbriefes**“ (in div. Sprachen vorhanden) oder „**Willkommens-Plakats**“ über die Rechte der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen sowie auch über ihre konkreten Beteiligungsmöglichkeiten an Planungs- und Entscheidungsprozessen in der jeweiligen Einrichtung des Trägers informiert. Einrichtungsspezifische Beteiligungsmöglichkeiten sind außerdem in den jeweiligen **Alltagsbeteiligungskonzepten** der Einrichtung festgehalten. Eltern/PSB erhalten einen **Elternbrief** mit wichtigen Informationen zur Hilfe, Ansprechpartner\*innen und Beteiligungsmöglichkeiten.

Zudem hängt in jeder Einrichtung ein Infoplatkat, auf welchem noch einmal die **UN-Kinderrechte** dargestellt sind. Einige Einrichtungen haben darüber hinaus ein eigenes **Verhaltensampel-Plakat** entworfen.

**Mitteilungen über Aktuelles und Veränderungen:** Wenn Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene oder sozialpädagogische Fachkräfte neu in die Gruppe kommen bzw. sie verlassen, werden alle Beteiligten darüber informiert. Aktuelle Dienst- und Bereitschaftspläne werden den Betreuten bekannt gemacht. Bei wichtigen Gesprächen oder Entscheidungen, die die Kinder, Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen betreffen, werden sie informiert und beteiligt.

### 2.2 Offene Besprechungsrunden

In den Einrichtungen finden regelmäßige **Austauschrunden** („Kidsteams“ o. Ä.) statt, in denen alle Beteiligten die Möglichkeit haben, eigene Anliegen, Anregungen, Kritik vorzubringen und zu diskutieren. Weiterführende Anliegen werden anschließend in den regelmäßig stattfindenden **Teamsitzungen** der sozialpädagogischen Fachkräfte besprochen.

Um auch eine **Beteiligung der Eltern/PSB** zu gewährleisten, gibt es regelmäßige Elterngespräche/Gespräche mit den PSB. Die Eltern/PSB sind entsprechend ihrer Erziehungsverantwortung und Personensorge an den ihr Kind betreffenden Entscheidungen beteiligt. Die sozialpädagogischen Fachkräfte sehen die Eltern/PSB als Bildungs- und Erziehungspartner. Sie unterstützen sie in einer dem Wohl ihrer Kinder entsprechenden Wahrnehmung dieser Verantwortung

und unterstützen die Eltern-Kind-Bindung. Die Eltern/PSB werden eingeladen, die Entwicklung ihrer Kinder zu begleiten. Sie sollen angeregt werden, mit ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten auch zum Gelingen gemeinsam gestalteter Aktivitäten beizutragen.

### **2.3 Umgang mit Anregungen und Beschwerden**

Neben den Austauschrunden können die Kinder bzw. Jugendlichen auch die verschiedenen **Alltagssituationen** nutzen (Essenszusammenkünfte, 1zu1-Betreuung, etc.), um sich mit einer Beschwerde an die Personen ihrer Wahl zu wenden.

Um eine anonyme Abgabe einer Beschwerde zu gewährleisten, befindet sich in jeder Einrichtung ein **Briefkasten für Anregungen und Beschwerden**, der wöchentlich von der Leitung geleert wird. Anregungen und Beschwerden, die über diesen oder einen anderen Weg an die Leitung herangetragen werden, durchlaufen ein **standardisiertes Beschwerdeverfahren** (Beschwerdeannahme, -reaktion, -auswertung, -controlling) – siehe Anlage „Umgang mit Beschwerden“.

### **2.4 Drei Dimensionen der Beteiligung**

Im Folgenden werden die Beteiligungsformen den nachstehenden drei Dimensionen zugeordnet:

#### **a) Mitsprache und Mitwirkung**

#### **b) Mitbestimmung**

#### **c) Selbstbestimmung**

(orientiert am Stufenmodell der „Qualitätsstandards für Beteiligung von Kindern und Jugendlichen“ des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend – siehe S.11).

Umgesetzt werden die folgenden Punkte in Gruppenbesprechungen, Austauschrunden, Aushandlungsprozesse auf individueller oder kollektiver Ebene, in Alltagssituationen usw.

#### **a) Mitsprache und Mitwirkung**

##### **■ Individuelle pädagogische Bezugsbetreuung**

Beim Arbeiten nach dem Bezugsbetreuungssystem ist eine Fachkraft jeweils mit der Bezugsbetreuung eines Kindes, Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen betraut. Ein ggf. notwendiger Wechsel wird zusammen mit diesen entschieden und vorbereitet.

### ■ Festlegung von Haus- und Einrichtungsregeln

Die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen werden an der Aufstellung, Überprüfung und Fortschreibung der Einrichtungsregeln beteiligt. Hierzu finden Aushandlungsprozesse zwischen den zuständigen sozialpädagogischen Fachkräften einer Einrichtung und den Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen als Nutzer\*innen statt. Nicht verhandelbare Regelungen sind bekannt (z.B. Festlegungen in Haus- und Wohnungsordnungen). Einrichtungsregeln gelten für alle, die in der Einrichtung leben und arbeiten und ebenso für Eltern/PSB, Vormünder, Verfahrensbeistände und andere Bezugspersonen als Besucher\*innen der Einrichtung.

### ■ Verwendung von Gruppengeldern

Zur Verwendung von Gruppengeldern haben die Nutzer\*innen / Bewohner\*innen ein Mitspracherecht (Verköstigung, Freizeit).

### ■ Planung und Entscheidung der Alltagsgestaltung und gemeinsamen Aktivitäten der Wohngruppe/der Einrichtung

Die Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen bis hin zur (Mit-)Verantwortung wird ermöglicht und gefördert. Das gilt für Ideenfindung, Planung und Entscheidung, Durchführung und Auswertung und schließt Aushandlungsprozesse auf individueller oder kollektiver Ebene ein (individuell geltende Regelungen und gemeinschaftsbezogene Regelungen).

### ■ Freizeitgestaltung und Reisen

Die Nutzer\*innen / Bewohner\*innen der Einrichtung planen Freizeitaktivitäten und Reisen mit. Im Rahmen der regelmäßigen Gruppenbesprechungen oder anlassbezogen sind sie aufgefordert, ihre Wünsche und Vorschläge einzubringen.

### ■ Essensversorgung/Speiseplan

Auf die Gestaltung des Speiseplans haben die Nutzer\*innen / Bewohner\*innen im Rahmen der Prinzipien gesunder Ernährung, verfügbarer Mittel und Einflussnahmemöglichkeiten (z.B. bei Verköstigung durch Caterer) ein Mitspracherecht.

### ■ Planung zur Ausgestaltung von Räumen und dem Freigelände

Gleiches gilt für die räumliche Gestaltung und Ausstattung. Die Ideen und Wünsche von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen fließen in die Planung ein. Sie werden soweit wie möglich an der Realisierung beteiligt. Die Möglichkeiten zur gemeinsamen Verwirklichung der Vorhaben mit den jungen Menschen werden genutzt.



### ■ Schul- und Berufswegplanung

Die sozialpädagogischen Fachkräfte wirken darauf hin, dass die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit ihren eigenen Vorstellungen und Wünschen für die Schul- und Berufsplanung gehört und beteiligt werden.

## b) Mitbestimmung

### ■ wichtige Entscheidungen

Bei wichtigen Gesprächen oder Entscheidungen, die die Kinder, Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen betreffen, werden diese informiert und soweit es möglich ist beteiligt.

### ■ Beteiligung im Rahmen der Hilfeplanung

Die Fachkräfte der casablanca gGmbH und des Zukunft Bauen e.V. wirken mit ihrer Tätigkeit darauf hin, dass das Hilfeplanverfahren am Willen, den Zielen und den Ressourcen der Kinder und Jugendlichen anknüpft (außer bei Abwendung von Kindeswohlgefährdung). Entscheidungen im Rahmen der Hilfeplanung werden grundsätzlich gemeinsam getroffen.

Die Beteiligung der Hilfeadressaten und -adressatinnen im Hilfeplanverfahren bezieht sich auf die ganze Familie (Kinder, Jugendliche, Eltern/Personensorgeberechtigte), im Nachfolgenden werden wir jedoch vor allem auf Kinder und Jugendliche eingehen. Wir gewährleisten folgende Standards:

#### 1) Vorbereitung

Die Hilfeplangespräche werden gemeinsam mit den betreffenden jungen Menschen vorbereitet und Zielvereinbarungen bzw. der Bericht im Vorfeld mit ihnen besprochen. Die Kinder und Jugendlichen werden über Ort, Zeit, Teilnehmerkreis, Zweck/Inhalt und Ablauf der bevorstehenden Hilfeplankonferenz informiert.

Zudem werden sie über ihre Möglichkeiten und Rechte aufgeklärt. Hierzu gehören bspw.:

- das Recht, sich jederzeit allein an das Jugendamt zu wenden (Beratungsanspruch ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten)
- das Recht auf Veränderung der Vereinbarung, wenn sich die Ziele des Kindes/Jugendlichen verändert haben
- das Recht, den Bericht zu lesen und Anmerkungen zu notieren
- die Möglichkeit, bei zu starker Belastungsempfindung das Hilfeplan-Gespräch zu unterbrechen oder abzubrechen
- das Recht, eine Person des Vertrauens als Unterstützung in die Hilfeplankonferenz mitzunehmen

Das Vorbereitungsgespräch soll außerdem dazu dienen, die Gefühle, Sichtweisen und Wünsche der Kinder/Jugendlichen herauszukristallisieren. Hierfür wird der junge Mensch dabei unterstützt, seine Gedanken und Wünsche auszudrücken – bei Bedarf werden altersgerechte Methoden verwendet (siehe Punkt 5).

## **2) Teilnahme der Adressat\*innen am Hilfeplangespräch**

Unser Anliegen ist es, dass alle Hilfebeteiligten (Kinder, Jugendliche, Eltern/PSB) an den Hilfeplangesprächen teilnehmen. Hierfür regen wir die Mitarbeiter\*innen des Jugendamtes an, geeignete äußere Rahmenbedingungen und Örtlichkeiten zu gewährleisten. Es soll vermieden werden, das Kind bzw. den/die Jugendliche\*n während des Hilfeplangesprächs aus dem Raum zu schicken, sofern es nicht im Vorfeld mit dem jungen Menschen explizit besprochen wurde. Ist eine Teilnahme gänzlich unmöglich, wird dafür Sorge getragen, dass die Stimme der Kinder/Jugendlichen in einer geeigneten Form vertreten wird (Stellvertreter, Notizen, Brief, Bild).

Um die Teilnahme der Kinder bzw. Jugendlichen und Eltern/PSB zu unterstützen, erfolgt durch uns eine Einladung an das Jugendamt, die Hilfeplankonferenz in der Trägereinrichtung, in der das Kind/der Jugendliche untergebracht ist oder an einem anderen, neutralen Ort der Wahl, durchzuführen.

## **3) Stärkung der Kinder/Jugendlichen**

Das Kind bzw. der/die Jugendliche wird dabei gestärkt und unterstützt, eigene Meinungen, Wünsche und Ziele einzubringen und gehört zu werden. Wir setzen uns dafür ein, dass bei Bedarf in der Hilfeplanung eine explizite „Kindersprechzeit“ eingeräumt wird bzw. das Kind bzw. der/die Jugendliche bei Fragen das erste Wort hat. Es wird regelmäßig nachgefragt, ob alles verstanden wurde.

## **4) Zielvereinbarungen**

Wir achten darauf, dass die jungen Menschen ihre persönlichen Ziele und Lösungsstrategien selbst formulieren und genügend Zeit für die Erarbeitung bekommen. Hilfepläne müssen von ihnen selbstständig gelesen, verstanden bzw. beim Vorlesen verstanden werden können und zeitnah unterschrieben werden.

Wir setzen uns dafür ein, dass in der Hilfeplanung gemeinsam realistische Ziele entwickelt und formuliert werden, so dass z.B. jede\*r Beteiligte (Kinder bzw. Jugendliche, Eltern/PSB) in mindestens einer Zielvereinbarung berücksichtigt wird.

## **5) Altersgerechte Informationsvermittlung**

Bei der Vorbereitung und im Hilfeplangespräch selbst achten wir darauf, dass alle Informationen altersgerecht vermittelt werden und Einschätzungen und Erwartungen der anderen Beteiligten für das Kind bzw. den/die Jugendliche\*n verständlich sind. Die Formulierung der Ziele erfolgt in einer Sprache, die von Kindern und Jugendlichen verstanden wird.

Bei der Vorbereitung des Hilfeplangesprächs nutzen wir, über ein Gespräch hinaus, verstärkt kind- und jugendgerechte Formen, wie bspw.:

- Malen
- Rollenspiele
- Brainstorming
- Skulpturen stellen
- Einsatz von Puppen
- Familienbrett
- Verschriftlichung der Wünsche aller Familienmitglieder in Briefform

## **6) Berichte/Transparenz**

Die Berichte werden den Kindern/Jugendlichen zu lesen gegeben bzw. vorgelesen und besprochen. Dabei tragen wir dafür Sorge, dass der Inhalt verstanden wurde und Anmerkungen der Kinder/Jugendlichen dazu notiert werden. Auch in andere sie persönlich betreffende Dokumentationen beim Träger können die jungen Menschen in der Regel Einblick nehmen. Bei der Einsichtnahme achten wir darauf, dass die in solchen Aufzeichnungen ggf. enthaltenen Sozialdaten anderer Personen geschützt sind.

## **7) Nachbereitung**

Nach dem Hilfeplangespräch wird beim Kind/Jugendlichen zeitnah ein Feedback zum Erleben der Hilfeplanung eingeholt. Dies muss einfach und direkt sein („habe verstanden, habe mich wohlfühlt, das muss geändert werden“). Die Hilfeplangespräche werden gemeinsam nachbereitet, weitere Handlungsschritte im Ergebnis der getroffenen Vereinbarungen und Festlegungen konkretisiert.

### **■ Hilfe zum Lebensunterhalt**

Wir müssen Sorge für die Grundsicherung unserer Betreuten leisten. Daher unterstützen und leiten wir die jungen Erwachsenen beim Umgang mit ihren Lebensunterhaltsgeldern.

## **c) Selbstbestimmung**

### **■ Umgang mit persönlichem Taschengeld**

Bei der persönlichen Verwendung des Taschengeldes werden die Nutzer\*innen / Bewohner\*innen der Einrichtung von den sozialpädagogischen Fachkräften beraten und je nach Alter geleitet. Ziel ist es, dass die Betreuten eigene Erfahrungen im Umgang mit Geld machen können.

### **■ Lebensplanung ab Volljährigkeit**

Mit dem 18. Geburtstag müssen die jungen Menschen eigenständig einen Antrag für „Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung“ (§41 SGB VIII) stellen, um weiterhin Betreuung und Unterstützung zu erhalten. Außerdem sind die jungen Volljährigen ab diesem Moment für ihre Lebenswegplanung (Wohnungssuche, Berufswahl etc.) selbstverantwortlich. Hierbei unterstützen und beraten wir sie umfassend.

Stufen	Beteiligungsintensität	Entscheidungsrecht
<b>Mitsprache und Mitwirkung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kinder und Jugendliche werden um ihre Meinung zu einem Vorhaben gebeten.</li> <li>- Kinder und Jugendliche bekommen Raum und Unterstützung, um auf kreative Art und Weise ihre Ideen für die Gestaltung ihrer Lebenswelt einzubringen.</li> <li>- Das Ergebnis der Befragung bzw. der kreativen Gestaltung wird öffentlich bekannt gemacht.</li> <li>- Kinder und Jugendliche werden in die Beratungsprozesse der Entscheidungsträger*innen mit einbezogen.</li> </ul>	<p>Die Meinungen und Ideen werden von den erwachsenen Entscheidungsträger*innen zur Kenntnis genommen und fließen in die Entscheidung ein.</p> <p><b>Die Entscheidung liegt bei den Erwachsenen.</b></p>
<b>Mitbestimmung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Den Kindern und Jugendlichen wird bei Entscheidungen über Projekte, Vorhaben und Leistungen ein Stimmrecht eingeräumt.</li> <li>- Das Stimmrecht ist gleichwertig mit dem Stimmrecht Erwachsener.</li> <li>- Das Stimmrecht kann nicht durch ein Veto Erwachsener weggenommen werden.</li> <li>- Die Kinder und Jugendlichen tragen für einen angemessenen Teilbereich Mitverantwortung für das Vorhaben.</li> </ul>	<p>Den Kindern und Jugendlichen wird zu bestimmten Projekten, Vorhaben oder Abstimmungen ein <b>gleichberechtigtes Stimmrecht</b> zugesprochen.</p>
<b>Selbstbestimmung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kindern und Jugendlichen wird für einen angemessenen Teilbereich des Vorhabens das alleinige Entscheidungsrecht übertragen.</li> <li>- Den Kindern und Jugendlichen wird für das gesamte Vorhaben das Entscheidungsrecht übertragen.</li> <li>- Die Kinder und Jugendlichen verantworten das Vorhaben allein.</li> </ul>	<p>Kinder und Jugendliche erhalten das <b>alleinige Entscheidungsrecht</b> über das komplette Vorhaben oder Teile des Projektes.</p>

Quelle: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2012): Qualitätsstandards für Beteiligung von Kindern und Jugendlichen. (2. Auflage).

## **Anlage zum Beteiligungskonzept: „Umgang mit Beschwerden“**

### **Leitgedanken:**

Unzufriedenheiten, Beschwerden, Störungen, Probleme und Anregungen werden ernst genommen – Leitung und Mitarbeiter\*innen stehen Beschwerden und Anregungen offen gegenüber und stellen sich einer sachlichen Auseinandersetzung. Beschwerden werden als Hinweise auf mögliche Verbesserungsbedarfe gesehen.

Beschwerden und Anregungen werden über das Verfahren (siehe Seite 2) geregelt. Der Klärungsprozess wird in Fachverantwortung von den Leitungskräften lösungsorientiert unter Einbezug der Beteiligten begleitet.

### **Ziel:**

Die standardmäßige Erfassung von Beschwerden & Anregungen und deren Bearbeitung, soll ...

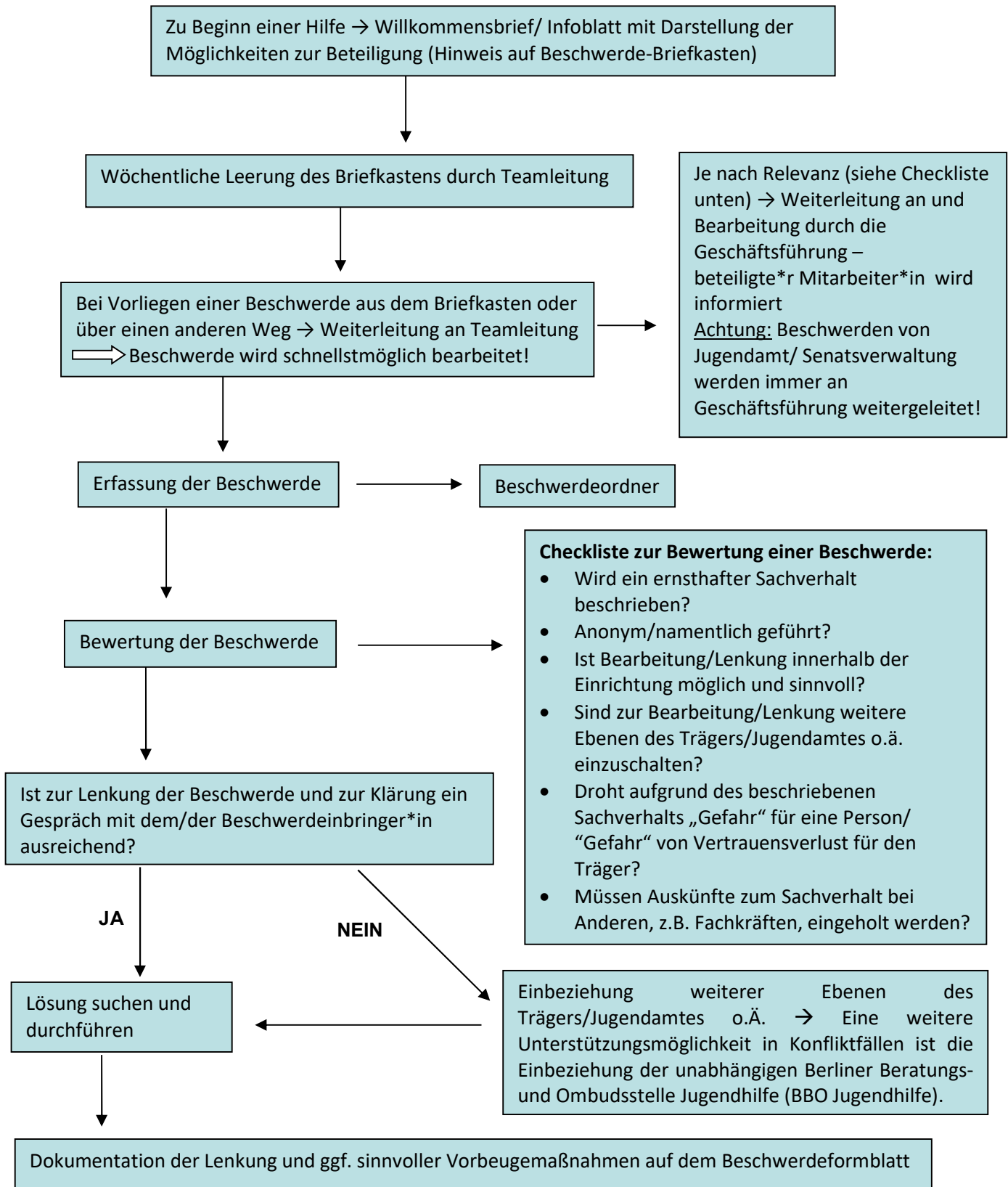
- einen bewussten Umgang mit Beschwerden und Anregungen fördern,
- die Wahrnehmung und das Bewusstsein für Fehler und das in ihnen innewohnende Chancenpotential schärfen,
- die vorhandenen Möglichkeiten der Erfassung von Beschwerden und Anregungen erweitern und das Feld öffnen für Anregungen positiver und negativer Art, die anderweitig nicht geäußert werden können,
- Adressat\*innen unserer Angebote ihr Recht auf das Einbringen von Beschwerden und Anregungen verdeutlichen und durch die Bearbeitung die Adressat\*innenzufriedenheit und den Hilfee Erfolg erhöhen,
- auch Auftraggeber\*innen, Kooperationspartner\*innen und Externen das Einbringen von Beschwerden und Anregungen ermöglichen und durch die Bearbeitung einen Klärungsprozess herbeiführen.

### **Definition:**

„Beschwerden“ liegen vor, wenn...

- von Adressat\*innen unserer Angebote Beschwerden in mündlicher oder schriftlicher Form vorgetragen werden,
- im Kontext Adressat\*in – Fachkraft – Teamleitung ein Konflikt das normalerweise übliche Maß übersteigt und nach Einschätzung der Fachkraft und Teamleitung einer weitergehenden Erfassung und Dokumentation als Beschwerde bedarf,
- von Auftraggeber\*innen, Kooperationspartner\*innen oder Externen (bspw. Nachbar\*innen) Beschwerden in mündlicher oder schriftlicher Form vorgetragen werden.

## Verfahren zum Umgang mit Beschwerden



## Beschwerdeformblatt

1) Wann ist die Beschwerde eingegangen?

2) Über welchen Weg ist die Beschwerde an die Leitung herangetragen worden?

3) Wer hat die Beschwerde vorgebracht?

4) Was ist der Inhalt der Beschwerde?

5) Wie lautet die Darstellung des/der betroffene\*n Mitarbeiter\*in/ der Teamleitung?

6) Wer ist alles über die Beschwerde informiert worden?

7) Welche Wege der Problemlösung wurden eingeleitet?

8) Wann und wie konnte das Problem letztendlich gelöst werden?

9) Welche Vorbeugemaßnahmen sind zu treffen, um ein erneutes Auftreten der Beschwerde zu vermeiden?

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Leitung