

# Protokoll Workshop Umsetzung des KJSG – Beschwerdemanagement

04.07.2022

## Tagesordnungspunkt 1 - Inputs

### 1. Input Kurzfilm

„Das merk ich am Herz“: <https://www.youtube.com/watch?v=oqFp7kdNWxg>

### 2. Input zum Thema Beschwerde- und Fehlerfreundlichkeit als notwendige pädagogische Haltung (Frau Ulrike von Wölfel, Jugendhilferechtsverein)

siehe Präsentation Anlage 1

## Tagesordnungspunkt 2 – Workshops

### Thematische Fragestellungen

- Welche Informationen über die Rechte/Beschwerdemöglichkeiten gibt es?
- Wie wird das Verfahren der Beschwerde innerhalb der Organisation umgesetzt?
- Wie erfolgt die Auswertung/Evaluation von Beschwerden?

### Zielgruppenorientierung:

- verschiedene Altersgruppen
- Migrationshintergründe
- Kinder/Jugendliche mit Behinderungen

### Ziele Workshop

- Erfahrungen anderer Einrichtungen nutzen
- Weiterentwicklung vorhandener Beschwerdekonzpte
- Informationsgewinnung über Beschwerdemöglichkeiten und Rechte

## Dokumentation Thematisch 1: offene Angebote

### Partizipation

- Haltung, wertvolle Lerneffekte

### Wege

- Welche Sprache? Inklusiv denken: leichte Sprache, mehrsprachig, Symbole
- Instagram, Schreiben, Telefonnummern
- Medienkulturzentrum, digitale Möglichkeiten
- Praktische Methoden: Spiel, Fragen -> was würdest du verändern? Testen: - Punktsystem
- Vertrauensperson außerhalb der Einrichtung-> Kooperation mit Fachstellen - Kinder und Jugendbüro-
- gewählte Jugendliche (Ansprechperson) „Beauftragte“
- Streetworker einbeziehen
- auf Unabhängigkeit achten
- Gestaltungsraum für Kinder- und Jugendliche schaffen

### Beschwerde (Aushandeln)

- o aufnehmen
- o wahrnehmen
- o in der Gruppe besprechen

QM + Beschwerdemanagement

## Strukturen

- Sachberichtsauswertung
- Konzeption
- Besuch des JA- direkt ins Gespräch kommen (Führung von Jugendlichen)
- Kinder- und Jugendkonferenz

## Beschwerdestellen- Weg zeigen

- Eltern- Mitspracherecht
- Fachkräfteaustausch
- Kinder- und Jugendbüro
- Kinderrat
- Klausurtag
- Kinderrechtefest
- Beschwerdestrukturen zu präsentieren
- Nutzung, Anwendbarkeit
- partizipative Monatsplanung
- Jugendhilfeplanung -> Ableitung aus Befragungen
- Veranstaltungsauswertung, Evaluation
- Was brauchen MA? FK-Austausch- auch mit Adressat\*innen
- Präsenz des Jugendamtes- Gesicht zeigen- Führung von Jugendlichen
- mit entscheiden- Wo der Weg hin geht! MA im Praktikum- Blick von außen nutzen

## **Dokumentation Thementisch 2 und 3: stationäre Angebote**

konkreter Umgang: Aufnahmegespräch durch unbeteiligte Person

Personen: Beschwerdeverantwortliche benennen/beschwerdeaufnehmende Stelle

(attraktive) Wege der Information über Möglichkeiten der Beschwerde

- die angemessene Rückmeldung -> Inhalt/ Zeit/ Wer? (für Kinder/ Jug. /Erwachs./ Fachkräfte)
- kultursensibles Arbeiten, wenn den Familien die Rechte nicht bekannt sind (Schulsozialarbeit)
- Erfassung der Beschwerdethemen im Jugendamt/ beim Träger (Häufungen/ Dringlichkeiten)
- Wege der Beschwerden extern
- Hilfeplan/ Rückmeldung
- offen Verfahrenswege
- Evaluation des Beschwerdeweges, Bin ich mit meiner Beschwerde angekommen? ja/nein
- Beschwerdewege gemeinsam erarbeiten
- Beschwerden üben, auffrischen

Methoden:

- Runden zur Beschwerde
- BewohnerInnenrat
- Werkstatt
- Erfahrungen sammeln

Anliegen: Unzufriedenheit oder Beschwerde - Abgrenzung? Orientierung am Beschwerdeeinbringer

meine „neuen“ Ideen:

- Rückmeldung zur Beschwerde sichern!
- Beschwerdemöglichkeiten und –inhalte visualisieren (leicht verständlich)
- digitale, anonyme Beschwerdemöglichkeiten
- Prozessauffrischung (immer wieder)
- digitale Plattform für Beschwerden einrichten z.B. unter „dresden.de“
- gemeinsame Konzepte mit -Schule – entwickeln

meine offenen Fragen:

- Evaluation nach welchen Kriterien?
- Strukturen wie Hort/ Schule / KiTa und auch Jugendamt können auch behindern

### → Klärungen

- Wortwahl/Differenzierung/Grundlagen
- Inhalte/Brisanz
- Selbstreflexion
- Haltung
- Teamkultur
- Akzeptanz
- Vertrauensperson

Begrifflichkeit: Beschwerde (Kritik) <-> Anregung/ Wünsche/Ideen

Übergänge: Beschwerde-  
Partizipation-  
Feedback(-kultur)

### Umsetzungsideen:

- Tel. Ombudsschaftshandy
- digitale Medien (WhatsApp) → Datenschutz?

### Impulse/ Gedanken:

- Reflexionskultur
- Kultur der Rückmeldung
- Transparenz des Verfahrensweges gegenüber Kinder/Jugendliche und Kollegen\*innen
- Zwangskontext und Beschwerde
- Beschwerden der Eltern -> HP-Gespräch
- Mögliche Hürde: Sprache/ Kulturtechniken
- Beschwerde über informellen Weg
- Nicht alles muss formell bearbeitet werden: (Bsp. Essen)
- Sender- Empfänger
- Vorbildwirkung/ positive Erfahrungen

## **Dokumentation Thementisch 4: Pflegekinderhilfe**

Input (Sachgebietsleitung Pflegekinderdienst, Frau Menzel)

bisher Defizite bei einer beteiligungsorientierten Infrastruktur in der Pflegekinderhilfe, da sie ein spezifisches Setting in den Hilfen zur Erziehung darstellt.

Besonderheit zu sonstigen Einrichtungen: Kinder sind nicht vernetzt, Einzelkämpfer!

Bedarfe: Pflegekinder müssen:

- auf selbstgewählte Vertrauenspersonen und Ombudsstellen zurückgreifen können
- Rechte sowie die Wege und die zuständigen Institutionen kennen
- verständliche und aktuelle Informationsmaterialien oder APPs, die alters- und der kindlichen Entwicklung angepasst für alle zur Verfügung gestellt werden.

Die Information gehört zu den Basisvoraussetzungen.

- regelhaft mit den jungen Menschen zu diesem Thema arbeiten
- Klärung, wo und in welcher Form Beschwerde bearbeitet wird.

Voraussetzungen schaffen

- Mit Blick auf die Etablierung von Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten gilt es auch das Hilfeplanverfahren weiterzuentwickeln.
- eigenes Fachkonzept für alle Akteur\*innen in der Infrastruktur der Pflegekinderhilfe erforderlich: Zeitressourcen, Materialien, örtliche Netzwerkstrukturen, Fortbildungen schaffen
- Angst vor dem Thema nehmen bei allen Beteiligten

Ideensammlung:

#### Definition von Beschwerden beachten.

- Veränderung der Haltung gegenüber Beschwerden notwendig
- Wer übernimmt Beschwerdemanagement? (Abhängigkeiten)
  
- Beteiligte in Prozess des Beschwerdemanagements integrieren
- große Systeme erforderlich
- externe Gruppen für Pflegekinder? (gerade für jüngere)
  
- Fortbildung für Pflegekinder/- eltern zu Beschwerdemanagement
- Fortbildungen, Wissenserwerb für Signale von Kindern (Wochenendseminare z.B.)
- Angebote und Info zu Kinderrechten
- Finanzen hierfür bereitstellen
  
- Kontakt über Fachberater als Möglichkeit zur Beschwerde bzw. Broschüre herausgeben
- Vertrauenspersonen, Schulsozialarbeiter, im Jugendtreff
- Zusammenhang: Beschwerde- Erziehung (Fachberater hat unterschiedliche Funktionen)
- unabhängige Stellen schaffen (incl. Wettbewerb), externe Vertrauenspersonen
- Vormünder, Ombudstellen als unabhängige Strukturen
- externer Ansprechpartner muss bekannt sein
  
- Dokumentation der Beschwerden zur Auswertung (evtl. im Jahresbericht?)
  
- Fragebögen
  - zwischen PKD, Verein „Wegen uns“ und Diakonie-PKD und JHP gab es Trägerberatungen hinsichtlich des KJSG und deren Auswirkungen auf künftige Arbeit, diese werden fortgesetzt.
  - erforderliche Neutralität wird angezweifelt
- jugendhilfeplanerische Prozesse sollen auf Beschwerderechte der Kinder hinwirken
- Ombudstelle, Beratungsstellen, ASD und PKD des Jugendamtes aus deren Sicht ausreichend
- Ombudstelle hinsichtlich Pflegekinder ggf. weiter qualifizieren und ausbauen