

Qualitätsstandards des Beteiligungs- und des Beschwerdemanagements nach § 45 (2) S. 2 Nr. 4 SGB VIII



SACHSEN-ANHALT

Landesverwaltungsamt

Inhalt

1. Einleitung	S. 3
2. Grundlegende Leitlinien des Beschwerde- und Beteiligungsmanagements	S. 5
3. Mögliche Inhalte eines Beteiligungskonzepts	S. 8
4. Mögliche Inhalte eines Konzepts zum Beschwerdemanagement	S. 9
5. Impressum	S. 10



1. Einleitung

Gemäß § 45 (2) S. 2 Nr. 4 SGB VIII sind geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung im Betriebserlaubnisverfahren konzeptionell zu beschreiben und in der Einrichtung zu implementieren. Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren stellen darüber hinaus spätestens seit dem Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes zum 01.01.2012 ein wesentliches Kriterium zur Sicherung von Kinderrechten dar.

Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf Beteiligung und Mitbestimmung. Hier wird der Grundstein für Integrations-, Aneignungs- und Bildungsprozesse in einer demokratischen Gesellschaft verortet. Im Alltag gelebte Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren stärken Kinder und Jugendliche und dienen zugleich ihrem Schutz und ihrer Resilienz. Diese Prozesse dienen darüber hinaus auch der Qualitätsentwicklung der jeweiligen Einrichtung. Im Zentrum der Bemühungen steht die Schaffung eines sicheren Ortes für Kinder und Jugendliche, der sich wesentlich aus gelebten Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren generiert. Im Sinne der Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter (Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugend-

ämter (Hrsg.): Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Rahmen der Betriebserlaubniserteilung für Einrichtungen der Erziehungshilfe. Eine Arbeitshilfe für die Aufsicht nach §§ 45 ff. SGB VIII. Eine Orientierung für Träger der Jugendhilfe, 2. aktualisierte Fassung, Göttingen 2013) wird das Beteiligungs- und Beschwerdemanagement als fundamentaler Bestandteil des Schutzauftrages verstanden.

Grundlegenden Leitlinien innerhalb des Beteiligungs- und Beschwerdemanagements und die daraus erwachsenden Qualitätsstandards müssen in den Einrichtungen gemeinsam mit den Mitarbeitenden und den Kindern und Jugendlichen verankert und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Allerdings erfordert Partizipation, verstanden als Möglichkeit der Teilhabe und als demokratisches Prinzip Befähigung/ Kompetenzen von Kindern und Jugendlichen, aber auch von den Mitarbeitenden in den Einrichtungen. Partizipation kann dazu beitragen gegenwärtige Situationen zu verstehen, diese durch die Möglichkeiten der Einflussnahme (Handlungsmacht) zu handhaben und die Bedeutsamkeit der eigenen Interessen wahrzunehmen. In diesem Zusammenhang stellt Partizipation einen wesentlichen Grundstein gelingender Hilfeverläufe dar.

Differenzierung Mitsprache/ Mitwirkung, Mitbestimmung und Selbstbestimmung (Vgl. Verwaltungshandbuch Kinder- und Jugendbeteiligung Flensburg. Ergebnis des Qualitätszirkels 47f GO, Flensburg 2009)

Grundlegend ist ein Verständnis für die unterschiedlichen Stufen der Beteiligung zu entwickeln. Je nach Zielgruppe und individuellen Möglichkeiten der Kinder und Jugendlichen erscheint eine Mischung zwischen Mitsprache/ Mitwirkungs-, Mitbestimmungs- und Selbstbestimmungsinstrumenten in den Einrichtungen der stationären Kinder und Jugendhilfe entscheidend, um eine Verwirklichung der Maßgaben des SGB VIII sowie des Bundeskinderschutzgesetzes zu generieren.

Mitsprache/ Mitwirkung: Mitgestaltungsmöglichkeit in der Lebenswelt, Einbezug in Entscheidungsfindung (Meinungsäußerung) – Entscheidung liegt bei Erwachsenen, sicherer Rahmen, in dem die Verantwortung bei pädagogischen Fachkräften verbleibt

Mitbestimmung: gleichwertiges Stimmrecht wird eingeräumt, Mitverantwortung in angemessenen Bereichen

Selbstbestimmung: Übertragung der alleinigen Entscheidungsmacht in angemessenen Bereichen, alleinige Verantwortung

2. Grundlegende Leitlinien des Beschwerde- und Beteiligungsmanagements

- **Entstehung einer Partizipationskultur:** aktive Unterstützung und Förderung der Kinder und Jugendlichen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte und Pflichten, Bildung eines verlässlichen Rahmens der Selbstvertretung sowie Beteiligung- und Beschwerdeformen/ -möglichkeiten für alle Beteiligten: Kinderrat, Gruppensprecher, Transparenz der Rechte, Beschwerdestellen (intern und extern), Gruppenregeln, Rechkatalog, Heimverfassung, Beteiligung an Hilfeplanung, etc.
- **Festlegung der Entscheidungsspielräume:** Kinder und Jugendliche haben genaue Kenntnis über die Möglichkeiten und Grenzen der Einflussnahme. Diese Spielräume müssen zuvor von der Einrichtungsleitung in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden definiert und festgeschrieben werden.¹ In diesem Zusammenhang ist es Aufgabe der Einrichtungsleitung, gemeinsam mit allen Mitarbeiter*innen ein grundlegendes und gemeinsames Verständnis und eine Haltung zu Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren zu entwickeln, die wesentlichen Anteil am Leit- bzw. Selbstbild der Einrichtung haben. Macht und Machtdifferenzen sind für Erziehungsprozesse konstitutiv und können nicht aufgehoben werden. Wichtig ist jedoch, wie ein*e Pädagoge*in damit umgeht und wie sich der eigenen Einflussmöglichkeiten bewusstgemacht und reflektiert wird. An einigen Stellen erscheint es notwendig zu überprüfen, ob Fachkräfte Machtansprüche zurücknehmen können, die zwar aus einem Schutzgedanken resultieren, jedoch die Rechte der Kinder und Jugendlichen auf Mitbestimmung und Selbstbestimmung beschneiden. Notwendige Eigenschaften, die geschult werden sollten sind u.a. Dialogfähigkeit, Beobachtungsfähigkeit, Vertrauen/ Einlassen auf Situationen, Reflexionsfähigkeit, Frustrationstoleranz, Fehlerkultur, Wertschätzung. Für die Genese eines gefestigten Selbstkonzeptes ist die Erfahrung von Selbstwirksamkeit grundlegend. Ein erhöhtes Maß an Kontrolle wirkt sich nicht zwingend proportional auf das Maß an Schutz und Sicherheit von Kindern und Jugendlichen aus. Hier sollten je nach Zielgruppe und konzeptioneller Ausrichtung der Einrichtung individuelle Aushandlungsprozesse angeregt werden.
- **Schaffung von Zugangsmöglichkeiten zu Prozessen der Selbstvertretung, Beteiligung und Beschwerde (intern/ extern) für alle Kinder und Jugendlichen:** dabei werden Alter, Geschlecht, soziale, kulturelle, ethnische, sprachliche und individuelle Hintergründe berücksichtigt bzw. Orte, Zeiten und Methoden angepasst (Zielgruppenspezifisch: z. B. nonverbale Formen der Beteiligung- und Beschwerde, Balance zwischen Aufforderung und Überforderung)

¹Sinnvoll bei mehreren Einrichtungen ist es zunächst, generelle, einrichtungsübergreifende Entscheidungsspielräume festzulegen, die dann auf die einzelnen Wohngruppen angepasst werden.

- **Vorhandensein von Ressourcen zur Stärkung der Kinder und Jugendlichen in der Wahrnehmung ihrer Rechte:** personelle und finanzielle Grundlagen zur Förderung einer Partizipationskultur sind vorhanden z.B. Einführung, Durchführung und Evaluation von Beschwerde- und Beteiligungsverfahren; Aufklärung der Kinder und Jugendlichen; Dokumentationsaufgaben, etc.
- **Qualifizierung der Beteiligten:** z.B. Fortbildungen für Mitarbeiter*innen, um eine partizipationsfördernde Haltung zu entwickeln und Instrumente kennenzulernen; Fortbildungen für Kinder und Jugendliche, z.B. Gruppensprecher zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben; Schulungen der Kinder und Jugendlichen untereinander etc.
- **transparenter und zeitnaher Umgang mit Beschwerden/ Anregungen/ Wünschen:** Regelungen zum konkreten Umgang mit Beschwerden, die einerseits innerhalb der Einrichtung geäußert werden können, andererseits der Umgang mit Beschwerden, die von außen herangezogen werden (z. B. in Form eines Ablaufschematas: Werdegang einer Beschwerde, wer ist beteiligt und wer entscheidet? Zeitrahmen); Transparenz im Umgang mit Beschwerden/ Anregungen/ Wünschen im Team der Mitarbeiter*innen und mit den Kindern und Jugendlichen.
- **Überprüfung der Beschwerde- und Beteiligungsverfahren:** Funktionieren die Verfahren? Werden diese mit den Kindern und Jugendlichen überprüft und in welchem Zeitraum? Wer ist ggfs. neben der Einrichtung verantwortlich für die Überprüfung?
- **Evaluation und Dokumentation der Ergebnisse:** Qualität der Beschwerde- und Beteiligungsverfahren können nur auf der Grundlage einer intensiven Dokumentation evaluiert und weiterentwickelt werden, in diesem Zusammenhang bedarf es Standards.
- **regelmäßige Fortschreibung des Beteiligungs- und Beschwerdekonzeptes:** eine regelmäßige Überprüfung und Anpassung der Konzepte gemeinsam mit den Mitarbeitenden bzw. den Kindern und Jugendlichen stellt die Grundlage einer Qualitätsentwicklung dar.

Leitung

Entwicklung von Leitlinien und Beförderung einer Haltungsrbeit, Organisation von Fortbildungen, Supervisionen für Mitarbeitende



Mitarbeitende

Möglichkeiten und Grenzen einer Selbstvertretung/ Beteiligung der Kinder & Jugendlichen im Team thematisieren – Entwicklung von Handlungsempfehlungen zu Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren; Regelkataloge gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen erarbeiten etc.



Kinder und Jugendliche

Beteiligungsverfahren werden den Bewohner*innen vermittelt und gemeinsam erprobt



Auswertung und Evaluation gemeinsam mit Kindern und Jugendlichen, Anregungen/ Ideen aufnehmen



3. Mögliche Inhalte eines Beteiligungskonzepts

Folgende Inhalte sind für ein Konzept zur Selbstvertretung und Beteiligung von Kindern und Jugendlichen geeignet:

- rechtliche Grundlagen (SGB VIII, Bundeskinderschutzgesetz, GG, UN-Kinderrechtskonvention)
- Wie definiert die Einrichtung für sich „Partizipation“? Was bedeutet Beteiligung für die Kinder, ggfs. auch für die Eltern?
- Verankerung des Partizipationsgedankens im Leitbild: Was bedeutet Beteiligung für den Träger und speziell für die jeweilige Einrichtung (Grundhaltung, Selbstverständnis)?
- Welche Ziele werden mit Partizipation verfolgt?
- Wie wird Beteiligung im Gruppenalltag umgesetzt? Welche Beteiligungsmöglichkeiten gibt es im Alltag? (Tagesablauf (Gruppenalltag, Freizeitgestaltung), Hausarbeiten, Kleidung, Finanzfragen, Personalfragen (Bezugsbetreuersystem), Gestaltung der Räumlichkeiten, Regeln, Hygiene, Ernährung, etc.)
- Welche Grenzen hat Beteiligung?
- Welche Beteiligungsgremien (Selbstvertretungsmöglichkeiten), Mitbestimmungs- und Beteiligungsverfahren gibt es für die Kinder und Jugendlichen der Einrichtung? Gibt es evtl. festgelegte Orte und Zeiten zu den einzelnen Verfahren?
- Wie werden die Sorgeberechtigten/ Eltern über das Beteiligungskonzept informiert bzw. zur Mitgestaltung/ Mitverantwortung eingeladen? Wie werden sie in die Beteiligungsprozesse, die sie in ihrer Fürsorge- und Erziehungsverantwortung unmittelbar betreffen, aktiv einbezogen?
- Entspricht das Beteiligungskonzept den Bedürfnissen der Zielgruppe? (Alter, Sprache, Entwicklungsstand, etc.)
- Wie und welche Informationen und Schulungen erhalten die Kinder und Jugendlichen zu Beteiligungsmöglichkeiten? (z.B. Begrüßungsmappe, Zuständigkeit, zeitliche Abstände, etc.)
- Sind die Regeln der Einrichtung (Hausordnung, etc.) transparent zugänglich? Ist darüber hinaus eine Mitgestaltung an der Hausordnung bzw. des Regelkataloges möglich? In welchen zeitlichen Abständen ist die Mitgestaltung möglich (z.B. nach Neuauflagen, quartalsweise, anlassbezogen)?
- Gibt es ein Konzept zur Beteiligung hinsichtlich der Umsetzung des Hilfeplanes in der Arbeit mit Kind/ Jugendlichen und Elternhaus? Gibt es ein Konzept zur Umsetzung von Beteiligung in der Hilfeplanung (gem. § 36 SGB VIII, dieses müsste entsprechend unter Beteiligung des örtlichen JA erarbeitet werden)?
- Welche Ressourcen (Zeit, Geld, Räume, etc.) stehen der Einrichtung zur Verfügung?
- Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung und –entwicklung hinsichtlich der Implementierung und Festigung einer Beteiligungskultur werden ergriffen? (Fortbildungen, Weiterbildungen, Teamsitzungen, Supervisionen, Befragungen der Kinder etc.)²

² Wenn die Mitarbeitenden selbst Beteiligung erleben, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, auch Beteiligung mit den Kindern/ Jugendlichen zu praktizieren. Ein beteiligungsorientierter Führungs- und Leitungsstil auf der Ebene des Trägers und in den Einrichtungen und Diensten ist opportun (z.B. regelmäßige Zielplanungsgespräche mit den Mitarbeitenden, aktive Beteiligung der Mitarbeitenden am Prozess der Qualitätsentwicklung, Entwicklung und Fortschreibung des Beteiligungskonzeptes von Einrichtungen unter Beteiligung der dort tätigen Mitarbeitenden).

4. Mögliche Inhalte eines Konzepts zum Beschwerdemanagement

Folgende Inhalte sind für ein Konzept zum Beschwerdemanagement geeignet:

- rechtliche Grundlagen (SGB VIII, Bundeskindererschutzgesetz, GG, UN-Kinderrechtskonvention)
- Was versteht die Einrichtung unter dem Begriff „Beschwerde“ (auch nonverbal)? Was verstehen die in der Einrichtung lebenden Kinder unter Beschwerden?
- Verankerung im Leitbild: Was bedeutet für die Einrichtung die Möglichkeit des Beschwerens (Grundhaltung, Selbstverständnis, Chancen)?
- Welche Ziele werden vom Träger bzw. der Einrichtung mit einem Beschwerdemanagement verfolgt?
- Welche Beschwerdemöglichkeiten bestehen in der Einrichtung (interne Beschwerdemöglichkeiten) und entsprechen diese der Zielgruppe (z. B. Kummerkasten, Ansprechpartner beim Träger/ in der Einrichtung, Bezugsbetreuer*in, Beschwerdesprechstunde, Gruppenforum, Einzelgespräche, Fragebögen)? Welche Beschwerdemöglichkeiten gibt es aus Sicht der Kinder?
- Welche unabhängigen, externen Beschwerdemöglichkeiten haben die Kinder und Jugendlichen? (z.B. Jugendamt, Kita, Schule, Ombudstelle, weitere Ansprechpartner im Sozialraum)
- Sind interne wie externe Beschwerdestellen für die Bewohner*innen transparent gemacht und niedrigschwellige Zugangsmöglichkeiten gesichert? (regelmäßige Treffen/Sitzungen, Aushänge der Telefonnummern, Adressen, Möglichkeit der schriftlichen Beschwerde, z. B. Brief, E-Mail etc.)³
- Entspricht das Beschwerdekonzert den Bedürfnissen der Zielgruppe? (Alter, Sprachbarrieren, Entwicklungsstand, etc.)
- Wie und welche Informationen und Schulungen erhalten die Kinder und Jugendlichen zu Beschwerdemöglichkeiten? (z. B. Begrüßungsmappe, Zuständigkeit, zeitliche Abstände, etc.) Wie werden die Personensorgeberechtigte/ Eltern einbezogen?⁴
- Wie wird mit Beschwerden/ Vorschlägen/ Wünschen umgegangen? Was passiert im Anschluss (Verfahrenswege, Zeitschienen, Verantwortlichkeiten, Dokumentation, Auswertung)
- Ist das Beschwerdemanagementkonzept mit klaren Ressourcen (Zeit, Geld, Räume, etc.) unterlegt?
- Wurden Angaben zur Personalentwicklung hinsichtlich der Implementierung und Festigung einer Beschwerdekultur in der Einrichtung gemacht? (Fortbildungen, Weiterbildungen, Supervisionen etc.)
- Welche Qualitätssicherungsmaßnahmen gibt es? Wie werden Beschwerden für die Qualitätsentwicklung von Einrichtungen systematisch genutzt?

³ Um die Möglichkeit der Beschwerde zu nutzen, bedarf es Vertrauen der Kinder/ Jugendlichen. Wie wird das Miteinander in der Einrichtung diesbzgl. gestaltet? Besteht womöglich die Gefahr, dass dem Kind bei einer Beschwerde ein Nachteil entsteht?

⁴ Oftmals beschweren sich Kinder zuerst bei ihren Eltern, daher sind Partnerschaftlichkeit und Transparenz wichtig.

Impressum

Herausgeber, Redaktion und Layoutgestaltung:

Landesverwaltungsamt
Stabsstelle Kommunikation und
Referat Landesjugendamt | Referat 502 –
Familien und Frauen
Ernst-Kamieth-Straße 2
06112 Halle (Saale)

E-Mail: pressestelle@lvwa.sachsen-anhalt.de

Internet: www.lvwa.sachsen-anhalt.de

Bildnachweise:
www.pixabay.com

Stand: Dezember 2023

Eine Vervielfältigung auf fotochemischen oder mechanischen Wegen (Kopieren, Scannen, Abfotografieren, Nachdrucken) – auch auszugsweise – ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.

Diese Publikation darf weder von Parteien noch von Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben politischer Informationen oder Werbemittel. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Publikation nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme zugunsten einzelner Gruppen verstanden werden könnte.