

PARTIZIPATIONSKONZEPT

der jungen Menschen im Martinswerk e.V. Dorlar



Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort

2. Indikatoren zum Umsetzungsstand

3. Förderung einer gemeinsamen beteiligungsoffenen Haltung

4. Beteiligung von Kindern und Jugendlichen

4.1. Beteiligung an der Aufnahme und am Hilfeplan

4.2. Bereich der unmittelbaren Beteiligung

3.2.1. Die Gruppensitzung

3.2.2. Kinder- und Jugendlichenparlament Martinswerk

3.2.3. Der Kinderrat

4.3. AG Partizipation

5. Beschwerdemanagement und Kinderrechte

5.1 Einführung

5.2 Wunsch- und Beschwerdekasten

5.3 Interne Ombudschaft

5.4 Externe Ombudschaft

5.5 Sprechstunden der Erziehungsleitungen

5.6 Beschwerdemöglichkeit für Eltern

5.7 Veranstaltungen für neue Mitarbeiter

5.7.1 Wunsch- und Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeiter

5.8 Kinderrechtekatalog

1. Vorwort

Der Gesetzgeber hat die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen sowie den Schutz und die Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen klar im Bundeskinderschutzgesetz hervorgehoben.

Beteiligung versteht sich im Kontext der Hilfen zur Erziehung so, dass Kinder und Jugendliche aktiv in Entscheidungen und Prozesse, welche ihr Leben betreffen, einbezogen werden und diese mitgestalten.

Der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen wird eine zentrale Rolle zur gewaltfreien und eigenständigen Erziehung beigemessen. Sie werden zur Selbstständigkeit angehalten, ihre Rechte werden ihnen offensiv vermittelt und sind ihnen bekannt. Über eine aktuelle Beteiligung zur Umsetzung innerhalb der Einrichtung hinaus, werden ihnen so auch positive Wirkmechanismen im Hinblick auf ihre Zukunftsperspektive vermittelt.

Des Weiteren darf davon ausgegangen werden, dass eine aktive Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ein wirksames Mittel ist, um Missbrauch oder Mobbing präventiv zu begegnen.

Das sich junge Menschen so aktiv an Entscheidungsprozessen gestalten, ist eines der Grundprinzipien der internationalen Kinderrechte.

Durch das am 01. Januar 2012 in Kraft getretene Bundeskinderschutzgesetz wurden Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen rechtlich verankert.

KJHSG vom Juni 2021 wird ergänzt.

Die Träger von Einrichtungen sind gemäß §45 SGB VIII verpflichtet, geeignete Verfahren zur Beteiligung konzeptionell zu verfassen und im Alltag umzusetzen.

„Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen“ (§8 Abs.1 SGB VI-II)

Gemäß § 45 SGB VII ist eine Betriebserlaubnis erst dann zu erteilen, wenn “ zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung

sowie Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden“ (§45 Absatz 2 Satz2 Nr.3 SGB VIII) Dies ist in der Konzeption der Einrichtung darzustellen.

2.Indikatoren zum Umsetzungsstand

Die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen an ihren Angelegenheiten ist ein fortlaufender, sich weiter entwickelnder Prozess. Indikatoren hierfür sind:

- Jeder Jugendliche/ jede Jugendliche kennt seine/ ihre Rechte
- Den Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen sind Kinderrechte bekannt und die Kinder und Jugendlichen werden durch die Kollegen auch aktiv begleitet und unterstützt
- Die Jugendlichen können ihre Mitbestimmungsmöglichkeiten im Einrichtungsalltag aktiv ausüben
- Innerhalb der Einrichtung gibt es mehrere Möglichkeiten der Beteiligung. Diese werden kontinuierlich weiterentwickelt.
- Beispiele hierfür sind: die Hilfeplanung, das Kinderparlament, der Kinderrat, die Gruppenbesprechungen in den jeweiligen Gruppen sowie Gesprächsmöglichkeiten mit dem Ombudsmann und verschiedenste Möglichkeiten zu Wünschen und Beschwerden.
- Die Einrichtung fördert und überarbeitet das Partizipationskonzept regelmäßig, auch im Rahmen der Qualitätsentwicklung
- Jeder Jugendliche/jede Jugendliche kann sich beschweren und kennt seine Möglichkeiten der Ansprechbarkeit

3. Förderung einer gemeinsamen beteiligungsoffenen Haltung

Gelingende Partizipation ist sicherlich auch eine Entwicklung, die in der Pädagogik zwar wie oben erwähnt rechtlich verankert, noch nicht aber als Grundhaltung voll etabliert ist. Analysen zeigen, dass es bei Fachkräften mitunter Skepsis gegenüber Beteiligungsprozessen besteht. In dem durch Fachkräftemangel und hoher Arbeitsbelastung geprägten pädagogischen Alltag werden nicht immer zeitliche Ressourcen freigemacht die notwendig sind, um junge Menschen angemessen einzubeziehen. Auch der Begriff der Partizipation wird unterschiedlich ausgelegt und reicht von schlichter Information über bereits festgelegte Tatsachen bis zur eigenständigen Entscheidungsfindung in selbst organisierten und selbstbestimmten Gremien durch die jungen Menschen (siehe Bertelsmann Stiftung zu Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe).

Als Basis für eine gelingende und sich weiter entwickelnde Grundhaltung in der eine Partizipation als pädagogischer Auftrag fest verankert ist benötigt es auch im Martinswerk Räume, in denen Erfahrungswissen aufgebaut werden kann. Alle Beteiligten sollen erfahren, welche Wirkmacht und positiven Entwicklungsaspekte durch gelingende Partizipationsprozesse erreichbar werden. Dabei versteht sich gelingende Partizipation nicht nur in den festgelegten Beteiligungs- und

Beschwerdemöglichkeiten, sondern als im Alltag fest verankertes ständig handlungsleitendes Prinzip. Dazu benötigt es eine Klarheit über Rechte und Verantwortlichkeiten bei den Jungen Menschen aber ebenso bei den Fachkräften und einer entsprechenden Vorbildfunktion durch Leitungskräfte. Der Einbezug von externen Expertisen und Beratung zu dem Thema bestätigt dabei nochmal die Ernsthaftigkeit und stellt weiteres Wissen zur Verfügung.

Für eine Weiterentwicklung der Strukturen und Kompetenzen einer Einrichtung benötigt es Ebenen übergreifende Fehlerfreundlichkeit und Kritikfähigkeit bzw. die Bereitschaft, Kritik im Sinne der Weiterentwicklung konstruktiv zu nutzen. Beschwerdemöglichkeiten werden nur sinnvoll genutzt werden können, wenn Ängste und Strafen durch handlungsleitendes Regelwerk und konstruktive Weiterentwicklungsprozesse ersetzt werden.

4. Beteiligung von Kindern und Jugendlichen



Bild 1: Hütte am Spielplatz am zentralen Campus gestaltet durch die BewohnerInnen im Martinswerk

4.1. Beteiligung an der Aufnahme und am Hilfeplan

Die Kinder und Jugendlichen die im Martinswerk leben, werden so früh wie möglich und ihrem Alter entsprechend in die Prozesse ihrer Unterbringung einbezogen.

Dies beginnt bereits vor ihrer Aufnahme bei den Kennlernterminen an ihrem aktuellen Lebensort und den Besichtigungsterminen innerhalb der Einrichtung.

Im Aufnahmegespräch, in der Erziehungsplanung und auch in der Hilfeplanung findet eine aktive Beteiligung statt. Die Kinder und Jugendlichen wissen um ihre Möglichkeiten innerhalb der Einrichtung, Ziele und Wünsche werden konkret besprochen und sie werden unterstützt, diese auch angemessen artikulieren zu können. Sie kennen ihren Ansprechpartner beim Jugendamt und können sich persönlich an diese wenden.

Stattfindende Hilfeplangespräche werden gemeinsam vorbereitet. Der Entwicklungsbericht wird vor der Weitergabe an das zuständige Jugendamt mit den Kindern und Jugendlichen besprochen, je nach Alter auch gemeinsam bearbeitet, gelesen und die Wünsche oder Einwände der Kinder und Jugendlichen finden Berücksichtigung.

In den stattfindenden Gesprächen werden die Kinder und Jugendlichen in der Artikulation ihrer Bedürfnisse unterstützt und sie werden ermutigt sich aktiv zu beteiligen.

4.2. Bereich der unmittelbaren Beteiligung



Bilder 2 und 3: Namensgebung und Gestaltung verschiedener Plätze und Gebäude durch die Bewohnerinnen und Bewohner nach einer Gruppenübergreifenden Abstimmung im Jahr 2022.

4.2.1. Die Gruppensitzung

Innerhalb jeder Wohngruppe findet mindestens 14tägig eine Gruppensitzung statt. Der Gruppensprecher*in und ein Erzieher*in sorgen für eine regelmäßiges Stattfinden und die Organisation dieser Sitzungen.

Organisation: Über die Gruppensitzungen wird durch den begleitenden Erzieher und den Gruppensprecher ein kurzes Ergebnisprotokoll erstellt.

Gruppensprecherwahl Die Bewohner*innen der Wohngruppe wählen in der Sitzung einen Gruppensprecher*in und einen Vertreter*in. Der Gruppensprecher*in bleibt dauerhaft im Amt. Neuwahlen finden auf Wunsch der Bewohner*innen oder bei einem Ausscheiden des aktuellen Gruppensprechers statt.

Der Gruppensprecher ist verantwortlich für

- Organisation der Gruppensprechersitzungen
- Teilnahme am Kinder- und Jugendlichenparlament

- Sorgt dafür, dass die Informationen aus dem Kinder- und Jugendlichenparlament der Gruppe mitgeteilt werden (mit Hilfe des Protokolls)
- Protokolle Gruppensitzungen (mit Unterstützung des begleitenden Erziehers)

Ablauf der Gruppensitzungen

1. **Gruppenstimmung** (gruppeninterne Dinge klären, aktuelle Konflikte aufarbeiten, Stimmungsbild der Gruppe)
2. **Gruppenangelegenheiten** (Wochenplanungen, Freizeitgestaltung, Gruppenregeln, individuelle Anliegen der Bewohner)
3. **Übergreifende Angelegenheiten** (Themen, die gruppenintern nicht bearbeitet werden können; Themen die die gesamte Einrichtung betreffen; Mitgestaltung an Veränderungsprozessen)
 - Die hier besprochenen Themen werden durch den Gruppensprecher/in im Kinder- und Jugendlichen Parlament besprochen.
(Möglichst nur vor den Kinder- und Jugendlichenparlamentssitzungen besprechen, da der Umfang der Gruppensitzung sonst zu groß wird)
4. **Informationen aus dem Kinder- und Jugendlichenparlament** *(nur nach den stattgefundenen Sitzungen)*

4.2.2. Kinder- und Jugendlichenparlament Martinswerk

Der Name „Kinder- und Jugendlichenparlament Martinswerk“ wurde am 22.08.2022 durch die Gruppensprecher festgelegt.

Außerhalb der vielen, täglichen Möglichkeiten und der gruppeninternen Gelegenheiten zur Partizipation, bietet das Kinder- und Jugendlichenparlament die Möglichkeit, sich auch Einrichtungsübergreifend zu beteiligen und mitzubestimmen.

Das Kinder- und Jugendlichenparlament besteht aus den gewählten Gruppensprechern der Einrichtung.

Alle 2 Monate *(Zeitraum wurde von den Gruppensprechern am 20.06.2022 entsprechend festgelegt)* treffen sich die Mitglieder des Parlaments unter Beteiligung der AG Partizipation in den Räumlichkeiten der Aula des Clow-Folarin-Zentrums. Vor der Sitzung wird durch die AG Partizipation eine Einladung an die Gruppensprecher und Vertreter gesendet.

Es gibt einen Ordner zu den Protokollen in jeder Wohngruppe.

Ablauf Sitzungen des Kinder- und Jugendlichenparlaments

Bei Abwesenheit des Gruppensprechers nimmt der Stellvertreter an der Sitzung teil

1. Begrüßung der Anwesenden und ausfüllen der Anwesenheitsliste
2. Bearbeitung offener Themen nach der letzten Sitzung
3. Sammlung gruppenübergreifender Anliegen
4. Sonstiges
5. Festlegen des nächsten Termins im Abstand von ca. 2 Monaten

Die Kinder und Jugendlichen agieren innerhalb strukturierter Prozesse eigenständig, selbstbestimmt und selbstverantwortlich.

Beim Kinderparlament und seinen Inhalten, handelt es sich nicht um folgenlose Illusionen, sondern um die konkrete Verwirklichung demokratischer Prozesse, was Veränderungsmöglichkeiten miteinschließt.

Die Kinder und Jugendlichen erleben so Verantwortung und die Konsequenzen, welche aus ihrem Handeln erfolgen. Sie erleben so den ernsthaften Charakter des Kinderparlaments und das Ernstgenommen werden der eigenen Persönlichkeit.

Die Kinder und Jugendlichen des Parlaments bestimmen 3 Kinder und Jugendliche welche den Kinderrat bilden.



Bild 4, 5, 6 und 7: Durch die BewohnerInnen im Kinder- und Jugendlichenparlament beschlossener und selbst organisierter erster gruppenübergreifender Weihnachtsmarkt im Jahr 2022.

4.2.3. Der Kinderrat

Der Kinderrat hat gleichermaßen die Möglichkeit, mit der Erziehungsleitung und der pädagogischen Leitung, Prozesse die die Einrichtung betreffen, mit zu beeinflussen.

Nach jedem zweiten Treffen des Kinder- und Jugendlichenparlaments findet in der Verwaltung ein Treffen des Kinderrates mit dem Leitungsteam statt.

Wichtige Themen aus dem Kinder- und Jugendlichenparlament, die auf Leitungsebene besprochen werden müssen werden durch den Kinderrat hier vorgetragen und diskutiert.

Über diese Sitzung wird ein Protokoll erstellt, dass dem Kinderrat zeitnah zur Verfügung gestellt wird.

Getroffene Entscheidungen werden durch den Kinderrat an die Gruppensprecher rücktransferiert und so schlussendlich auch den Gruppen mitgeteilt.

Scheidet ein Mitglied des Kinderrates aus, wird im Kinder- und Jugendlichenparlament eine Nachfolge bestimmt.

4.3 AG Partizipation

Organisation: Die AG trifft sich zeitnah nach der Parlamentssitzung und mindestens 2 Wochen vor der nächsten Parlamentssitzung

Treffen vor dem Parlament:

- Zusammentragen der Ergebnisse zu den gruppenübergreifenden Anliegen
- Erstellung der Agenda und Einladung zur nächsten Parlamentssitzung

Treffen nach dem Parlament:

- Protokolle zu den Parlamentssitzungen werden erstellt und zeitnah nach den Sitzungen an die Gruppensprecher und Vertreter gesendet
- Nachbesprechung der gruppenübergreifenden Anliegen. Folgende Punkte werden dabei beachtet:
 - Strukturierung und Priorisierung der gruppenübergreifenden Anliegen
 - Bearbeitung der Anliegen
 - Wenn nötig Einbezug weiterer Personen

Die AG bemüht sich um eine ständige Evaluation und Weiterentwicklung des Partizipationskonzeptes.

5. Beschwerdemanagement und Kinderrechte

5.1 Einführung

Wünsche und Beschwerden von Bewohnern können selbstverständlich jederzeit mündlich an den Erzieher im Dienst oder die Gruppenleitung kommuniziert werden. Die Ansprechperson nimmt das Anliegen ernst und bemüht sich um eine angemessene Bearbeitung und Rückmeldung. Ggf. wird dabei eine Beratung außerhalb der Gruppe hinzugezogen.

Um die Hürde, eine Beschwerde mündlich vorzubringen möglichst gering zu halten, gibt es aber auch die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich und wenn gewünscht auch anonym zu äußern. Dazu gibt es innerhalb und außerhalb der Wohngruppen Briefkästen.

Als unabhängige Ansprechpersonen werden eine interne Ombudsperson bekanntgemacht und eine externe Beschwerdestelle „Ombudschaft Jugendhilfe NRW“ bei allen Bewohnern und Mitarbeitern bekanntgegeben und bekannt gehalten.

Sorgeberechtigte und nicht sorgeberechtigte Eltern sollen darüber hinaus die Möglichkeit haben ebenfalls Anliegen auf verschiedenen Wegen zu kommunizieren.

Allen Mitarbeitern, besonders Neuzugängen sind Abläufe und Beschwerdemöglichkeiten und Kinderrechte bekannt.

Neue Bewohner bekommen einen Kinderrechtekatalog ausgehändigt, der sie nochmal schriftlich auf ihre Rechte innerhalb der Einrichtung und der sie betreffenden Prozesse informiert und entsprechende Möglichkeiten zur Mitbestimmung (Partizipation) und Beschwerde in einfach verständlicher Sprache aufführt.

Im Folgenden werden die einzelnen Wunsch- und Beschwerdemöglichkeiten einzeln vorgestellt und konkretisiert.

5.2 Wunsch- und Beschwerdekästen („Mitsprachekästen“ „Verbesserungsvorschläge“?)

In den einzelnen Wohngruppen gibt es jeweils einen abschließbaren Briefkasten, der an zentraler Stelle und jederzeit zugänglich angebracht ist.

Ziel der Wunsch- und Beschwerdekästen wird regelmäßig in den Kinderteams besprochen und sichergestellt, dass alle BewohnerInnen diese kennen.

Kinder und Jugendliche können direkt vor Ort, nach Wunsch auch anonym Beschwerden oder Wünsche in den Briefkasten in einer durch sie selbst gewählten Form einwerfen.

Ablauf: Der Briefkasten wird durch die Gruppenleitung und Stellvertretung regelmäßig geleert (möglichst täglich) und folgende Entscheidung getroffen: Kann das Anliegen intern in der Gruppe geklärt werden? Muss eine Beratung einer externen Person hinzugezogen werden (Erziehungsleitung, Leitung, Ombudsperson, externe Ombudsstelle, Rechtsberatung), Rückmeldung an den Beschwerdeführer, ob das Anliegen gelöst werden konnte. Wenn das Anliegen nicht gelöst werden konnte, dann Beratung dazu holen.

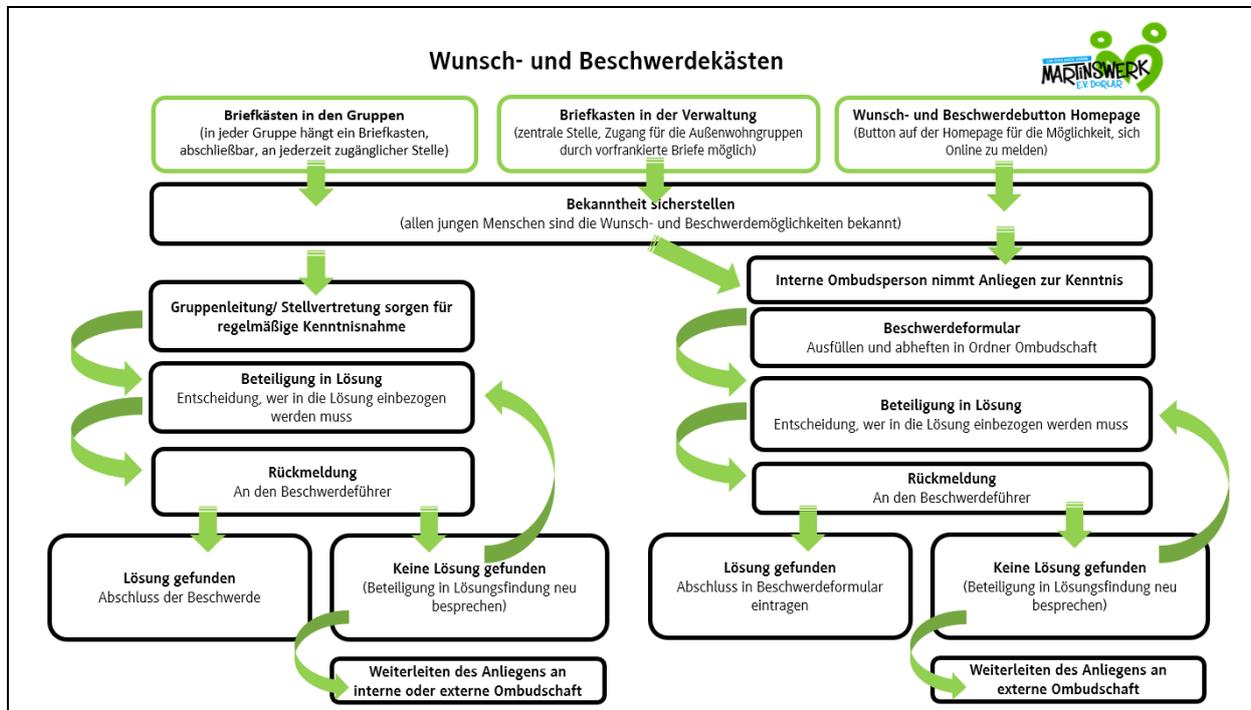
An zentraler Stelle auf dem Hof an der Verwaltung wird ebenfalls ein Briefkasten angebracht. Um die Erreichbarkeit zu verbessern, werden besonders den Außenwohngruppen vorfrankierte Briefumschläge gegeben, die von den Bewohnern anonym zugänglich sein müssen und genutzt werden können. Zusätzlich gibt es einen Wunsch- und Beschwerdebutton auf der Homepage der Einrichtung.

Alle hierdurch eingegangenen Anliegen werden zentral angenommen durch die interne Ombudsperson.

Ablauf: Beschwerdeformular (Namensgebung evtl. noch ressourcenorientierter; wird im QM erstellt) wird ausgefüllt und im entsprechenden Ordner abgeheftet.

Vorgang: Kann Beschwerde direkt in Absprache gelöst werden, welche Personen müssen hinzugezogen werden? Braucht es noch externe Ansprechpersonen und Beratung? Anschließend wird bei Bedarf eine Rückmeldung formuliert und eingeschätzt, ob das Anliegen damit ausreichend bearbeitet wurde.

Wunsch- und Beschwerdemöglichkeiten für die Mitarbeiter sind im direkten Dialog mit der Gruppenleitung, Erziehungsleitung, Gesamtleitung oder der Mitarbeitervertretung zu klären. Sollte aus bestimmten Gründen ein Weg der anonymen Beschwerde gewählt werden sollen, gibt es die Möglichkeit, ebenfalls den Briefkasten an zentraler Stelle an der Verwaltung zu nutzen.



5.3 Interne Ombudschaft

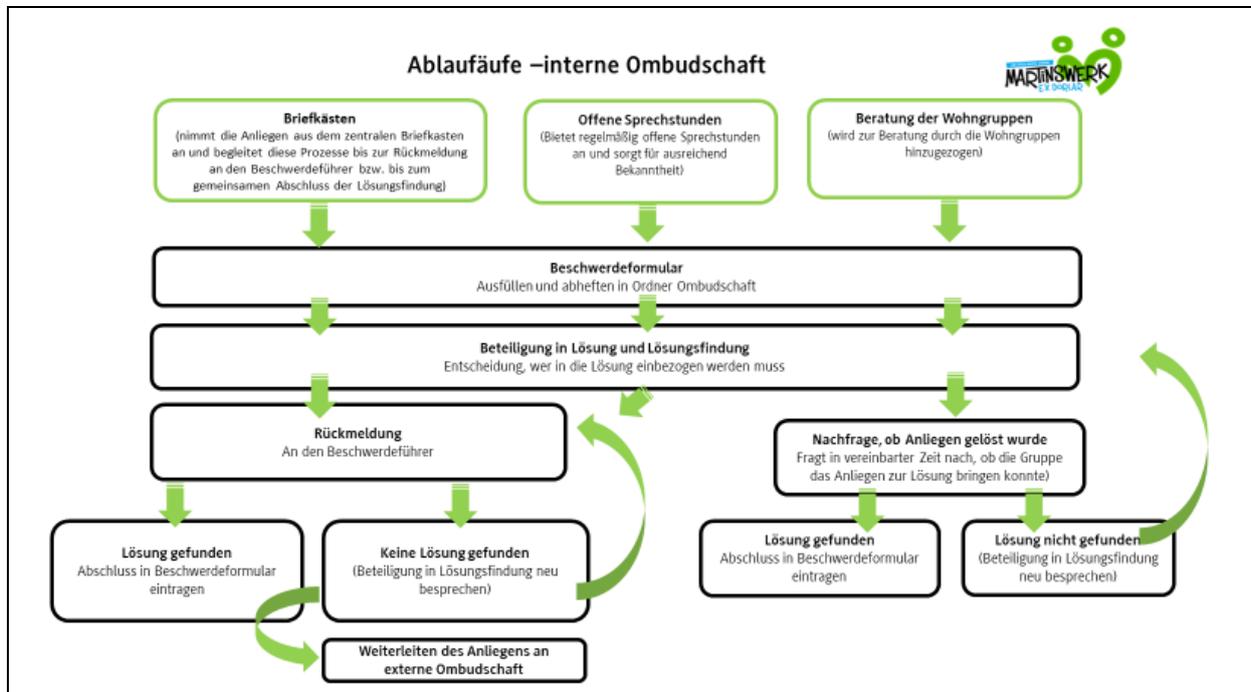
Die interne Ombudsperson wird durch eine Person gestellt, die möglichst die Strukturen der Einrichtung kennt, jedoch nicht in einem aktiven Anstellungsverhältnis steht und somit unabhängig ist.

Die Ombudsperson kommt folgender Verantwortung nach:

- nimmt die Anliegen aus dem zentralen Briefkasten an und begleitet diese Prozesse bis zur Rückmeldung an den Beschwerdeführer bzw. bis zum gemeinsamen Abschluss der Lösungsfindung
- kann zur Beratung durch die Gruppen hinzugezogen oder konsultiert werden
- bietet offene Sprechstunden an

Abläufe sind folgendermaßen definiert:

- Beschwerdeformular wird ausgefüllt und abgeheftet
- Entscheidung, wer in der Lösung einbezogen werden muss
- Rückmeldung an den Beschwerdeführer
- Wenn kleine Lösung erzielt werden konnte ggf. Weiterleitung des Anliegens an externe Beratung oder Ombudschaft



Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sollen möglichst zunächst Vertrauen und Bekanntheit zu der Ombudsperson aufbauen. Dabei soll darauf geachtet werden, dass die Person zwar ein bekanntes Gesicht sein soll, nicht aber den Eindruck erwecken darf, dass dieser zu stark mit der Einrichtung bzw. bestimmten Personen verbunden ist. Es muss klar vermittelt bleiben, dass die Ombudsperson eine unabhängige Vertrauensperson darstellt.

Um die Bekanntheit zu steigern gibt es entsprechende Ideen:

- Nach Absprache Teilnahme und Vorstellung beim Kinder- und Jugendlichenparlament
- Teilnahme am Einrichtungsinternen Festen wie dem Sommerfest
- Termine zur Vorstellung in den einzelnen Wohngruppen
- Termine zu offenen Sprechstunden werden an zentraler Stelle bekanntgegeben, den Gruppen zugänglich gemacht und den Gruppensprechern zur Kenntnisnahme und Weitergabe übermittelt

5.4 Externe Ombudschaft

Als externe und unabhängige Ombudschaft kann die Ombudschaft Jugendhilfe NRW genutzt werden.

Es gibt dort Zugangswege über Mail oder Telefon und Kinder, Eltern aber auch Mitarbeiter können sich dort eine Beratung einholen oder Beschwerden anbringen und sich bei der Klärung eine Begleitung einholen.

Link: <https://ombudschaft-nrw.de/ueber-uns-beratung/>



Kontakt

Wir sind für Sie telefonisch erreichbar:
 dienstags 10:00-12:00 Uhr und
 donnerstags 17:00-19:00 Uhr
 Tel.: [0202 29536776](tel:020229536776)
 Mail:
team@ombudschaft-nrw.de

Was können wir für dich tun?

Wir

- **informieren** dich über deine Rechte.
- **beraten** dich, welche Möglichkeiten es gibt, sich gegen eine ungerechte Entscheidung zu wehren.
- **suchen** gemeinsam mit dir **nach Lösungen** wie man deine Situation verbessern kann.
- **begleiten** dich zu Terminen zum Jugendamt oder zu einem freien Träger der Jugendhilfe.

Die Unterstützung durch die Ombudschaft Jugendhilfe NRW ist für dich kostenlos.

Wie sind wir erreichbar?

Ombudschaft Jugendhilfe NRW
 Beratungsstelle
 Hofkamp 102 | 42103 Wuppertal
 Telefon: (0202) 29 53 67 76
team@ombudschaft-nrw.de

Montag bis Freitag
 Wir sind telefonisch zu erreichen, per E-Mail oder über das Kontaktformular auf unserer Homepage.

Weitere Infos unter:
www.ombudschaft-nrw.de
www.facebook.com/pages/Ombudschaft-Jugendhilfe-NRW/
 Instagram

Deine Beschwerde wird von uns vertraulich behandelt. Wir beraten dich auch anonym.



ohnmächtig? nicht gehört werden?
unfair behandelt?
 schlecht beraten? Sorgen?
 gemobbt? nicht verstanden?

- Hilfeplanung
- Recht bekommen
- Wohngruppe
- Anspruch haben
- Taschengeld
- Kinder- und Jugendhilfegesetz



Warum Ombudschaft Jugendhilfe NRW?

- Du wünschst/erhältst Jugendhilfe und
- fühlst dich nicht richtig verstanden?
 - glaubst, dir geschieht Unrecht?
 - suchst jemanden, der dich unabhängig beraten kann?

Dann bist du bei uns richtig!

Wenn du dich von einer Einrichtung oder einem Jugendamt unfair behandelt fühlst, haben wir ein offenes Ohr für deine Anliegen und werden dich bei der Klärung beraten, begleiten und unterstützen. Gemeinsam mit dir suchen wir nach einem geeigneten Weg, damit deine Beschwerde richtig ankommt.

Wir setzen darauf, dass:

- Beschwerden bei den Verantwortlichen Gehör finden
- es meistens eine gute Lösung gibt.

Wir sind eine Beschwerde- und Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf Leistungen nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz wünschen/haben und bei Problemen unabhängigen Rat suchen.

Wer kann sich an uns wenden?

- Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die
- Informationen über ihre Rechte auf Leistungen nach dem SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) wünschen
 - sich durch ein Jugendamt nicht ausreichend beraten und beteiligt fühlen
 - mit der Betreuung durch einen freien Träger der Jugendhilfe nicht zufrieden sind und sich persönlich beschweren möchten
 - nicht wissen, wer für ihr Anliegen in der Kinder- und Jugendhilfe zuständig ist.



Welche Anfragen erreichen uns?

Beispiele

„Darf mir mein Taschengeld vom Wohngruppenleiter weggenommen werden, bloß weil ich Mist gemacht habe?“

13-Jähriger

„Ich bin von zu Hause abgehauen. Mein Vater will, dass ich zurückkomme. Das will ich nicht! Was soll ich tun?“

16-Jährige

„Mein Antrag auf Hilfe für junge Volljährige wurde vom Jugendamt abgelehnt. Welche Rechte habe ich?“

18-Jährige

„Ich fühle mich mit den Sorgen um mein Pflegekind allein gelassen. Habe ich Anspruch auf Beratung durch das Jugendamt?“

Pflegemutter

„Darf ich meine beste Freundin zum Hilfsporgespräch mitnehmen?“

Alleinerziehende Mutter

Unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle

Flyer: Ombudschaft NRW

5.5 Sprechstunden der Erziehungsleitungen

5.6 Beschwerdemöglichkeiten für Eltern

Sorgeberechtigte und nicht sorgeberechtigte Eltern sollen darüber hinaus die Möglichkeit haben, ebenfalls Anliegen auf verschiedenen Wegen zu kommunizieren.

...in Bearbeitung

5.7 Veranstaltungen für neue Mitarbeiter

Allen Mitarbeitern, besonders Neuzugängen sind Abläufe und Beschwerdemöglichkeiten und Kinderrechte bekannt.

...in Bearbeitung

5.7.1 Wunsch- und Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeiter

In Zusammenarbeit mit der Mitarbeitervertretung im Gespräch

5.8 Kinderrechtekatalog

Neue Bewohner bekommen einen Kinderrechtekatalog ausgehändigt, der sie nochmal schriftlich auf ihre Rechte innerhalb der Einrichtung und der sie betreffenden Prozesse informiert und entsprechende Möglichkeiten zur Mitbestimmung (Partizipation) und Beschwerde in einfach verständlicher Sprache aufführt.

...in Bearbeitung