balance
Kinder-, Jugend- und Familienhilfe

QE-Bericht 2015/2016

Qualitätsentwicklungsbericht nach § 8 des
Bremischen Landesrahmenvertrages gem. § 78f SGB VIII

Bremer Bündnis
Kinderschutz & Prävention

Dieser Qualitätsentwicklungsbericht ist zur Vorlage bei der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport Bremen und bei den Jugendämtern der Stadt Delmenhorst und des Landkreises Oldenburg sowie beim Amt für Jugend, Familie und Schule der Stadt Oldenburg bestimmt.

Eine Weiterleitung an Dritte kann nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Geschäftsführung des Trägers erfolgen.

Bremen/Delmenhorst/Oldenburg/Wildeshausen, Mai 2017.

(Unterschrift Geschäftsführung)

QE-Bericht 2015/2016

Qualitätsentwicklungsbericht nach § 8 des
Bremischen Landesrahmenvertrages gem. § 78f SGB VIII

Von

BALANCE Kinder-, Jugend- und
Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH
Außer der Schleifmühle 84
28203 Bremen
Ab 01.03.2017: *Nordstr. 311, 28217 Bremen*
Tel. 0421/ 64 92 27 48
Fax 0421/ 64 92 27 49
e-mail: info@diebalancefinden.de
e-mail: balance.ug@t-online.de
www.DieBalanceFinden.de

BALANCE Kinder-, Jugend- und
Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH
Düsternortstr. 81
27755 Delmenhorst
Tel. 04221/ 983 34 34
Fax 04221/ 983 33 67

Inhalt

I. Allgemeine Angaben **5**
Kurzdarstellung des Trägers zur Weiterentwicklung 5
Grundverständnis 7

II. Angaben zur Strukturqualität **8**
a) Lage und besondere Ausstattungsmerkmale 8
b) Fortschreibung des Leitbildes 8
c) Fortschreibung der Einrichtungskonzeption im Zusammenhang mit der Ausweitung des Leistungsangebotes 9
d) Organisations- und Entscheidungsstrukturen 17
e) Interne Beratungsstruktur 17
f) Personalentwicklung/Fortbildung und Supervision 17
g) Qualitätsmanagement 18
h) Personal nach Umfang und Qualität 19

III. Prozessqualität **21**
a) Auftragsannahme 21
b) Umsetzung der Hilfeplanung 21
c) Familienarbeit 21
d) Berichtswesen/Dokumentation 21
e) Schlüsselprozess „Partizipation“ (inklusive Beschwerdemanagement) 22
1. Weiterentwicklung der Konzepte zur Partizipation beim Träger 22
2. Beschwerdemanagement 23
3. Partizipation im Fokus fachlicher Herausforderungen 26
4. Schnittstellen/Kooperationspartner beim Arbeitsansatz Partizipation 28
5. Auswertung/Maßnahmen/Erfolge/Nachhaltigkeit 32

IV. Ergebnisqualität **33**

Anlage: **35**
Partizipation und Beschwerdemanagement – Konzept des Trägers
1. Vorbemerkung
2. Kriterien für eine gelingende Partizipation
3. Beschwerdemanagement
4. Dokumentation und Evaluation
5. Anhang
- Auszug aus dem „Handlungskonzept Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe” vom Bundesfachverband Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge e.V., S. 62-71
- Formular für Beschwerden
- Dokumentationsbogen für Beschwerden

I. Allgemeine Angaben

BALANCE Kinder-, Jugend- und
Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH
Außer der Schleifmühle 84
28203 Bremen
Ab 01.03.2017: *Nordstr. 311, 28217 Bremen*
Tel. 0421/ 64 92 27 48
Fax 0421/ 64 92 27 49
e-mail: info@diebalancefinden.de
e-mail: balance.ug@t-online.de
www.DieBalanceFinden.de

BALANCE Kinder-, Jugend- und
Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH
Düsternortstr. 81
27755 Delmenhorst
Tel. 04221/ 983 34 34
Fax 04221/ 983 33 67

Kurzdarstellung des Trägers zur Weiterentwicklung

Der Kinder- und Jugendhilfeträger Balance GmbH konnte nach Abschluss der Aufbauphase und der Entwicklung und Einführung trägerinterner Qualitätsstandards in den Jahren 2014-2016 seine Arbeit kontinuierlich ausbauen und maßgeblich an der Qualitätsentwicklung – überwiegend in Zusammenarbeit mit dem Kronberger Kreis für dialogische Qualitätsentwicklung e.V. Berlin – arbeiten.

Unter Berücksichtigung der von Seiten des Amtes für Soziale Dienste an den Träger herangetragenen Bedarfe hat dieser seine Leistungsangebote im Bereich der ambulanten und teilstationären Jugendhilfemaßnahmen um die Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung (ISE) gem. § 35 SGB VIII und das Betreute Jugendwohnen (BJW) gem. §§ 34, 41 SGB VIII erweitert.

Auf der Grundlage eines der Behörde vorgelegten Fachkonzeptes wurde mit der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen jetzt Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport zum 01.01.2015 eine Leistungs- und Entgeltvereinbarung zur Durchführung der Intensiven Sozialpädagogischen Einzelbetreuung gem. § 35 SBG VIII abgeschlossen.

Unter Berücksichtigung der gesellschaftlichen Herausforderungen mit dem Zustrom minderjähriger unbegleiteter Flüchtlinge/Ausländer in den Jahren 2015-2016 und der Herauslösung dieser Zielgruppe aus den Erstunterkünften und Jugendhilfeeinrichtungen aufgrund von Volljährigkeit und im Rahmen der Verselbstständigung, wurde der Träger nach Vorlage eines entsprechenden Konzeptes zunehmend mit der Durchführung von Maßnahmen im Rahmen des Betreuten Jugendwohnen beauftragt.

Der Abschluss einer Leistungs- und Entgeltvereinbarung für das Betreute Jugendwohnen mit der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport steht noch aus.

Gleichzeitig hat der Träger im Jahr 2016 die konzeptionelle Planung für den Aufbau einer Jugendwohngruppe abgeschlossen und erste Schritte für die Umsetzung in baurechtlicher Hinsicht vorgenommen. Impulsgeber für diese Erweiterung des Angebotes waren insbesondere die an die Kinder- und Jugendhilfe in der Stadtgemeinde Bremen gestellten Herausforderungen zur Bewältigung der adäquaten Versorgung und Betreuung von minderjährigen unbegleiteten Flüchtlingen/Ausländern im Kontext der erzieherischen Hilfen.

Der Schwerpunkt der Aufgabenwahrnehmung des Trägers liegt weiterhin in der Stadtgemeinde Bremen. Darüber hinaus ist der Träger in der Stadt Delmenhorst und im Landkreis Oldenburg/in der Stadt Oldenburg in den Bereichen Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) und Erziehungsbeistandschaft (EB) tätig. Die Zusammenarbeit mit der Stadt und dem Landkreis Oldenburg erfolgt auf der Grundlage der mit der Senatorin für Soziales, Kinder, Jugend und Frauen jetzt Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport abgeschlossenen Leistungs- und Entgeltvereinbarung.

Mit der Stadt Delmenhorst wurde zwischenzeitlich eine separate Leistungs- und Entgeltvereinbarung auf Basis von Fachleistungsstunden abgeschlossen. Zusätzlich ist der Träger von der Stadt Delmenhorst, Allgemeiner Sozialer Dienst beauftragt worden, eine Sozialberatung durchzuführen, die im Berichtszeitraum einmal wöchentlich stattfand, perspektivisch aber auf zweimal wöchentlich mit dem Schwerpunkt Erziehungsberatung und Fragen des Kinderschutzes im Wohnquartier Am Wollepark neu konzeptioniert werden soll.

Der Träger nimmt im Hinblick auf die Stadtgemeinde Bremen kontinuierlich an der

- AG § 78 SGB VIII Hilfen zur Erziehung,
- Kinderschutzgruppe des Klinikum Mitte gGmbH
- AG 0-3 Jährige
- AG der nicht in der LAG organisierten Träger

teil.

Mit der Erteilung der Erlaubnis für den Betrieb einer Jugendwohngruppe (Jugendwohngemeinschaft LAT Nr. 6) zum 01.05.2017 wird der Träger auch an der Heimkonferenz der Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Land Bremen teilnehmen.

In der Stadt Delmenhorst nimmt der Träger an den vierteljährlich stattfindenden Sitzungen der Arbeitsgemeinschaft Hilfen zur Erziehung (AG HzE) teil. In diese AG werden fachspezifische Themen der Hilfen zur Erziehung eingebracht. Die Sitzungen werden jeweils von unterschiedlichen Trägern vorbereitet.

Grundverständnis

Neben den bereits im Qualitätsentwicklungsbericht 2012/2013 beschriebenen Aspekten zum Grundverständnis des Trägers und dem Bekenntnis zu demokratischen Strukturen und einem humanistischen Menschenbild, das geprägt ist von Wertschätzung, Toleranz und Offenheit sowie parteipolitischer und konfessioneller Unabhängigkeit gehört das Qualitätsmanagement als eine Kernaufgabe zum Träger. Die Mitarbeiter/-innen des Trägers verwenden die Methode des dialogischen Qualitätsmanagement (QM), was so viel heißt, dass alle am Hilfeprozess beteiligten Kinder, Jugendliche und deren Familien sowie Lehrer, Vertreter/-innen des Fachdienstes Junge Menschen und Therapeuten am Hilfeprozess dialogisch beteiligt sind. Dabei orientiert sich der Träger an den Empfehlungen des Kronberger Kreises für dialogische Qualitätsentwicklung e.V..

Die Methode der Dialogischen Qualitätsentwicklung bietet Chancen zur Überprüfung und Weiterentwicklung professioneller Praxis und organisationaler Ziele, Strukturen und Kulturen.

Qualitätsentwicklungs-Werkstätten eröffnen den Raum für einen gemeinsamen Lernprozess, der an den Interessen der Beteiligten ansetzt, sich im Dialog entwickelt und eine Untersuchung der Fachpraxis beinhaltet. Die teilnehmenden Akteure gehen im Dialog aufeinander zu und verständigen sich in der offenen Begegnung. Sie tauschen sich miteinander über ihre Erfahrungen, Interessen und Ziele aus, hören einander aufmerksam zu und sprechen aus, was sie denken und wollen und was ihnen wichtig ist.

Sie bilden eine kreative Untersuchungsgemeinschaft, die (inter-) organisationale, professions- und funktionsübergreifende Lernprozesse initiiert. Die Mitarbeiter/-innen lernen aus gemeinsam untersuchten Erfolgen, Fehlern und kritischen Ereignissen sowie durch eigene Aktionsforschungen. Sie lassen sich von wissenschaftlichen Erkenntnissen und Theorien inspirieren und machen Vorschläge zur Weiterentwicklung ihrer professionellen Praxis und Organisation.

II. Angaben zur Strukturqualität

a) Lage und besondere Ausstattungsmerkmale

Der Träger hat unter Berücksichtigung der Ausweitung seiner Leistungsangebote den Standort Ritterhuder Str. 3 mit Zustimmung des Landesjugendamtes für das Betreute Jugendwohnen umgewandelt (2 Plätze) und zusätzlich ab 01.06.2016 den Standort Außer der Schleifmühle 84 (3 Plätze BJW und zusätzlich ein Büro für Mitarbeiter/-innen) angemietet.

Die darüberhinausgehenden Betreuungen in diesem Leistungssegment erfolgen in von den Jugendlichen bzw. Jungen Menschen selbst angemietetem Wohnraum. In Ergänzung der ambulanten und teilstationären Leistungsangebote plant der Träger den Aufbau einer Jugendwohngruppe mit bis zu 7 Plätzen für die Altersgruppe ab 16 Jahre. Ein entsprechendes Objekt in Bremen-Nord Lüder-Bömermann-Straße 5 hat der Träger erworben. Nach Fertigstellung der Umbauten im Hinblick auf bautechnische und brandschutzrechtliche Vorgaben erfolgt die Eröffnung und Belegung im 2. Quartal 2017.

b) Fortschreibung des Leitbildes

Aufgabe des Kinder-, Jugend- und Familienhilfeträgers Balance GmbH ist die Förderung von Kindern, Jugendlichen und jungen Volljährigen sowie deren Familien. Während in der Aufbauphase schwerpunktmäßig die Betreuung von Sinti- und Romafamilien und Familien mit Migrationshintergrund im Vordergrund standen, stehen nunmehr die Angebote des Trägers allen Familien offen.

Der Träger wendet sich vor allem an junge Menschen und Familien, die sozial benachteiligt oder aus anderen Gründen eingeschränkt sind sowie an minderjährige Flüchtlinge bzw. Ausländer. Der gesetzliche Rahmen für diese Arbeit ist im Wesentlichen das SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz).

Die Mitarbeiter/-innen des Trägers wirken unterstützend für die Persönlichkeitsbildung und nutzen dafür die individuellen Ressourcen und Stärken der Klienten. Ziel der Arbeit der Fachkräfte ist es, eigenverantwortliches Handeln zu initiieren und gemeinschaftsfähige Persönlichkeiten in ihrer Entwicklung zu unterstützen.

Die von den Mitarbeiter/-innen erstellten detaillierten Förder- und Handlungspläne sowie Entwicklungs- und Abschlussberichte dienen der Transparenz des Handelns gegenüber der Klientel und dem Auftraggeber.

Die fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter/-innen werden gezielt gefördert. Dies geschieht durch Fort- und Weiterbildung, intern unter Nutzung der vorhandenen Kompetenzen und extern durch Supervision, Workshops und sonstige Fachveranstaltungen. Die Inhalte sind aus den Zielen der Arbeitsbereiche abgeleitet.

Die Geschäftsführung plant zur Personalentwicklung zukünftig jährlich ein Personalentwicklungsgespräch mit den Mitarbeiter/-innen zu führen. Sie und die Teamleitungen gewährleisten einen stetigen Informationsfluss innerhalb des Trägers, um die Arbeit aktuell und zukunftsorientiert zu gestalten und entwickeln zu können. Dazu werden regelmäßig Dienstbesprechungen, Teamsitzungen und interne Fachtage durchgeführt. Der Träger unterstützt seine Mitarbeiter/-innen auch bei der externen fachlichen Weiterbildung durch Freistellungen und finanzielle Zuschüsse.

c) Fortschreibung der Einrichtungskonzeption im Zusammenhang mit der Ausweitung des Leistungsangebotes

1. Konzept ISE [1]

Auszug aus dem Trägerkonzept:

Zielsetzung des Leistungsangebotes

Die „Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung" verfolgt das Ziel der sozialen Integration und eigenverantwortlichen Lebensführung des jungen Menschen.

Teilziele sind u.a.

- *Organisation und Stärkung des Selbsthilfepotenzials des jungen Menschen*
- *Überwindung der persönlichen und sozialen Schwierigkeiten*
- *Aufbau und Stärkung der personalen und sozialen Kompetenz*
- *Aufbau und Verbesserung der Lern- und Ausbildungsmöglichkeiten bzw. einer Arbeitsmöglichkeit*
- *Verselbstständigung in allen Alltagsbereichen*

Die individuellen Ziele der Jugendlichen und jungen Volljährigen werden gem. § 36 SGB VIII in der Zuständigkeit des öffentlichen Jugendhilfeträgers im Rahmen des Hilfeplanverfahrens entwickelt und im Hilfeplan festgehalten. Die Zielvereinbarungen werden vom Träger in einen Handlungsplan umgesetzt und während der Maßnahme regelmäßig überprüft und gemeinsam modifiziert und fortgeschrieben.

Die Umsetzung dieser Zielsetzung (Handlungsplan) muss jedoch immer und gerade auch bei der „Intensiven sozialpädagogischen Einzelbetreuung" an den Besonderheiten des Einzelfalles orientiert sein. Sie muss folglich als ein angestrebter

[1] Gesamtkonzept kann beim Träger angefordert werden.

„Idealzustand" verstanden werden, dem sich die Betreuung oft nur über Umwege und individuelle Zielanpassungen schrittweise annähern kann.

In diesem Sinne konzentrieren sich die spezifischen Ziele, die der „Intensiven sozialpädagogischen Einzelbetreuung" zugrunde liegen und durch die Zielgruppe vorgegeben sind, im Wesentlichen auf die Stärkung der psychosozialen Kompetenzen und die Stabilisierung der Persönlichkeit des jungen Menschen, um eine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen. Dazu bedarf es im ersten Schritt des Abbaus von Gefährdungen und entwicklungsbedingten Krisen. Die individuellen Ziele werden im Hilfeplanverfahren gemeinsam und einvernehmlich festgelegt.

Zielgruppe

Die Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung eignet sich als Hilfe für Jugendliche ab 15. Jahre und junge Volljährige, deren bisherige Entwicklung durch sehr belastende familiäre Beziehungen, beeinträchtigende Lebenssituationen und Erfahrungen geprägt sind, die aufgrund ihrer individuellen Lebenslage einer besonders intensiven Betreuungsform bedürfen, die sich allen anderen Hilfeangeboten der Jugend- oder Gesundheitshilfe entziehen oder nach längeren Unterbringungszeiträumen außerhalb der eigenen Familie – sei es einer Hilfe zur Erziehung in einer Einrichtung oder in einer Pflegefamilie – durch intensive Hilfestellung zu einer selbständigen und eigenverantwortlichen Lebensgestaltung geführt werden sollen.

Das Leistungsangebot richtet sich auch an Jugendliche und junge Volljährige,

- *die durch risikoreiche Verhaltensweisen sich selbst und andere gefährden*
- *die sich in besonders gefährdenden Lebenssituationen befinden*
- *die ohne schulische oder berufliche Bezüge sind*
- *zunehmend straffällig werden und/oder dem Drogenkonsum zuwenden.*

Ihr Erfahrungshintergrund ist meist geprägt durch

- *Beziehungsabbrüche*
- *Vernachlässigung*
- *Vereinsamung*
- *Körperliche und sexuelle Gewalterfahrung*
- *und andere Verletzungen ihrer psychischen und physischen Integrität.*

Bei der Zielgruppe der älteren Jugendlichen und jungen Volljährigen bestehen oftmals keine Integrationsmöglichkeiten in die Herkunftsfamilie, weil entweder längere Aufenthalte in Einrichtungen oder in Pflegefamilien vorausgegangen sind oder langfristige Konflikte in der Familie stattgefunden haben. Viele der Jugendli-

chen oder jungen Volljährigen haben unter nicht intakten Ursprungsfamilien, sowie psychischer und physischer Gewalterfahrung gelitten und eine Lebensplanung, sowie den Umgang mit Geld nicht erlernen können.

Als Mindestvoraussetzung für die Leistungsgewährung/Aufgabenwahrnehmung muss der/die Jugendliche eine Motivations- und Kooperationsbereitschaft mitbringen und das Ziel haben, Probleme mit sich selbst und anderen zu verringern. Dazu zählt u.a. die Möglichkeit der regelmäßigen Kontaktnahme (persönliche Erreichbarkeit) und die Bereitschaft zur Mitarbeit an Veränderungen.

Für diese jungen Menschen sind andere Angebote der Erziehungshilfe ungeeignet, sie zu erreichen, mit ihnen in Kontakt zu treten und eine notwendigerweise längerfristige, intensive Beziehungsarbeit aufzubauen. Eine zu enge Zielgruppenfixierung und eine Defizitorientierung sind zu vermeiden.

Ausschlusskriterien sind

- *akute Drogenabhängigkeit*
- *akute suizidale und/oder Fremdgefährdung*
- *akute massive Störungsbilder, die eine stationäre psychiatrische Behandlung erfordern*

Leistungsinhalte

Die „Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung (ISE)" soll in der Lebenswelt des jungen Menschen stattfinden. Unter Einbezug der vorhandenen und nutzbaren sozialen und familiären Ressourcen, sowie vorhandener Ressourcen der sozialen Netzwerke. ISE ist überwiegend auf lebenspraktische Hilfen ausgerichtet und wird ergänzt durch weitere Angebote der Jugendhilfe. Die Betreuung besteht aus gesprächs-, handlungs- und gegebenenfalls auch erlebnisorientierten Inhalten. Sie umfasst neben der intensiven Hilfestellung bei persönlichen Problemen und Notlagen auch Hilfestellung bei der

- *Beschaffung und dem Erhalt einer geeigneten Wohnmöglichkeit,*
- *Planungshilfe im Hinblick auf die Alltagsgestaltung,*
- *Unterstützung bei der Suche einer geeigneten schulischen oder beruflichen Ausbildung bzw. der Arbeitsaufnahme,*
- *Motivationshilfe vor einer Arbeitsaufnahme und beratende Begleitung zur Erhaltung des Arbeitsplatzes,*
- *Unterstützung bei der Verwaltung der Ausbildungs- und Arbeitsvergütung und anderer finanzieller Hilfen,*
- *Unterstützung und Begleitung bei der Freizeitgestaltung.*

Dazu gehört auch die Unterstützung im Umgang mit Behörden.

Entscheidend für den Hilfeablauf ist der Aufbau einer Vertrauensbasis. Diese Vertrauensbasis gibt den Jugendlichen und jungen Volljährigen Sicherheit, vor allem in schwierigen krisenhaft zugespitzten Situationen (Versagensängste). Die Intensität der Betreuung ergibt sich aus den pädagogischen Bedarfen des jungen Menschen und wird im Hilfeplan gem. § 36 SGB VIII und ggf. den Hilfeplanfortschreibungen festgelegt.

Um den im Gesetz formulierten Auftrag der sozialen Integration und eigenverantwortlichen Lebensführung in Richtung Verselbständigung schrittweise erreichen zu können, muss die „Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung" neben den lebenspraktischen Hilfen im wesentlichen folgende Inhalte berücksichtigen:

- *Kontaktaufnahme und Vertrauensbildung durch aufsuchende mobile Betreuung in der Lebenswelt des jungen Menschen*
- *Krisenintervention und Krisenbegleitung*
- *Umsetzung des festgestellten Hilfebedarfes und flexible Hilfeplanung anhand der Lebensgeschichte und den daraus resultierenden besonderen Erfahrungen und Problemlagen des jungen Menschen*
- *Unterstützung bei der akuten Problembewältigung, insbesondere beim Ablöseprozess von der Familie oder vorausgegangenen Betreuungen, bei Konflikten in der Familie, im Freundeskreis oder mit Partnern und Partnerinnen, bei Problemen in Schule oder Ausbildung und im sozialen Umfeld etc.*
- *Unterstützung bei der ersten behutsamen Auseinandersetzung mit Erfahrungen in der Vergangenheit (in der eigenen Familie, in sozialen Kontakten), verbunden mit der Motivation des jungen Menschen, ggf. eine Therapie zu beginnen*
- *Unterstützung bei der Selbst- und Perspektivfindung; Ermöglichung von neuer Selbst- und Fremderfahrung durch die Gestaltung konkreter Lebens- und Lernsituationen unter Aktivierung individueller Stärken und Fähigkeiten*
- *Unterstützung bei der Lebensbewältigung; Vermittlung zwischen den Anforderungen der Realität und den subjektiven Möglichkeiten des jungen Menschen*
- *Förderung von psychosozialen Kompetenzen; Stützung und Aufbau eines sozialintegrativen Kontaktnetzes*
- *Förderung der Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung für sich und andere und praktische Unterstützung bei der Realisierung*
- *Förderung des Körper- und Gesundheitsbewusstseins*
- *Unterstützung bei Ausbildungs- und Beschäftigungsmaßnahmen im Sinne von § 27 Abs. 3 SGB VIII*

Alle Handlungsschritte sind zwischen der betreuenden sozialpädagogischen Fachkraft des Freien Trägers der Jugendhilfe und dem jungen Menschen abzustimmen. Dabei muss den geschlechtsspezifischen Besonderheiten bei den Problemlagen Rechnung getragen werden.

2. Konzept BJW[2]

Auszug aus dem Trägerkonzept:

Art des Angebotes

Betreutes Jugendwohnen (BJW) ist als sogenannte sonstige betreute Wohnform gem. § 34 und § 41 des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (SGB VIII) ein ambulantes Angebot für Jugendliche ab 16 Jahren und für junge Volljährige im Rahmen der Hilfe zur Erziehung.

Im Betreuten Jugendwohnen des Kinder- und Jugendhilfeträgers Balance GmbH haben junge Menschen unterschiedlicher Herkunft die Möglichkeit in einem selbst angemieteten Wohnraum bzw. im Wege der Ausnahme unter Berücksichtigung des Einzelfalles in einem vom Träger angemieteten Wohnraum entsprechend ihres Entwicklungsstandes zunehmend selbständig zu leben.

Sie werden dabei von sozialpädagogischen Fachkräften – teilweise mit Migrationshintergrund – gefördert, angeleitet und unterstützt. Die Betreuung findet sowohl in der Wohnung des jungen Menschen als auch in Räumen des Trägers statt. Die Aufnahme der Jugendlichen in das Betreute Jugendwohnen erfolgt über das jeweils zuständige örtliche Jugendamt, in Bremen dem Amt für Soziale Dienste.

Zielgruppe/Personenkreis

Die Zielgruppe für die Aufnahme im Betreuten Jugendwohnen sind junge Menschen im Alter von 16 Jahren bis in der Regel 21 Jahren, die aufgrund ihres Entwicklungsstandes in der Lage sind mit entsprechender pädagogischer Begleitung sich im eigenen Wohnraum zu verselbstständigen.

Ausgangspunkte für die Leistungsgewährung können sein:

- *Entlassung/Überleitung aus dem stationären Bereich*
- *Überleitung aus anderen Jugendhilfemaßnahmen und/oder therapeutischen Einrichtungen*
- *Aufnahme aus der Herkunftsfamilie, bei entsprechend festgestelltem erzieherischem Bedarf*
- *oder andere schwierige Lebenssituationen*

Soweit es im Rahmen des Betreuten Jugendwohnens möglich und leistbar ist, können auch Alleinerziehende in diesem Setting betreut werden, soweit das Casemanagement dies als sinnvoll erachtet und der Junge Mensch es wünscht. Das BJW ist ein eigenständiges Angebot im Rahmen der Hilfe zur Erziehung und eine Alternative zur Unterbringung und Betreuung in einer Wohngruppe. Es gilt

[2] Gesamtkonzept kann beim Träger angefordert werden.

als ein Angebot für Jugendliche, die keiner „Rund-um-die-Uhr-Betreuung" bedürfen und bereits einen gewissen Grad an Selbständigkeit erreicht haben, um mit fachlicher Unterstützung zunehmend selbstverantwortlich und eigenständig handeln zu können.

Zur Einleitung des Betreuten Jugendwohnens muss ein, seitens des Jugendamtes festgestellter, erzieherischer Bedarf vorliegen. Der Jugendliche selbst muss die Hilfe bejahen und konkret mitausgestalten. Darüber hinaus muss die Hilfe für die Persönlichkeitsentwicklung des jungen Menschen erforderlich sein. Dies ist in der Regel dann der Fall, wenn soziale und/oder psychische Schwierigkeiten eine Betreuung als sinnvoll erscheinen lassen.

Zielsetzung des Angebotes

Durch das BJW sollen die jungen Menschen lernen, ihren Alltag und ihr Leben selbständig und eigenverantwortlich zu bewältigen. Sie sollen dazu befähigt werden, ihre Pflichten zu erfüllen und auch ihre Rechte wahrzunehmen. In der Betreuung erhalten die jungen Menschen individuelle Hilfestellung, insbesondere bei der Bewältigung von:

- *Suchen und Sichern von Wohnraum, Organisation des Haushalts*
- *Umgang mit Geld*
- *Strukturierung und Gestaltung des Tagesablaufs*
- *Umgang mit der Nachbarschaft*
- *Umgang mit Behörden*
- *Entwicklung einer beruflichen bzw. schulischen Perspektive*
- *Hinführung und Sicherstellung von Schule, Ausbildung und Arbeit*
- *Sicherstellung einer regelmäßig medizinischen Versorgung*
- *Umgang mit Einsamkeit und Beziehungsproblemen*
- *Unterstützung bei der Schaffung von tragfähigen Beziehungen*
- *Kontakte, Pflege des Freundeskreises*
- *Umgang mit Suchtmitteln (Alkohol, Nikotin)*
- *Beziehungsklärung zur Herkunftsfamilie*
- *Entwickelung von Lebensperspektiven*

Aufnahmekriterien

Die Aufnahme in das Betreute Jugendwohnen erfolgt aufgrund der Antragstellung der Leistungsberechtigten beim Jugendamt/Amt für Soziale Dienste. Voraussetzung für eine Aufnahme ist die Bereitschaft des jungen Menschen am Erfolg der Maßnahme mitzuarbeiten und sich auf die Hilfe einzulassen. Der junge Mensch sollte über ein Mindestmaß an Selbstständigkeit in den wichtigsten Alltagsvollzügen verfügen.

Suchtmittelgebrauch ist kein Ausschlusskriterium für die Aufnahme im BJW; er darf jedoch nicht im Vordergrund der Betreuung stehen. Wird ein Erreichen der Ziele durch Suchtmittelkonsum verhindert, so muss eine andere Zielsetzung oder eine andere Hilfeform gefunden werden.

Akut suizidgefährdete junge Menschen können nicht aufgenommen werden. Drogenabhängige/substituierte Jugendliche können ebenfalls keine Aufnahme finden.

Aufnahmeverfahren

Das Aufnahmeverfahren beginnt mit einer Anfrage des Casemanagements beim Träger. Daraufhin bietet die Geschäftsführung/fachliche Leitung des Trägers dem zuständigen Casemanagement und dem Jugendlichen ein Informationsgespräch an. Nach einer Bedenkzeit für den jungen Menschen werden in einem Erstgespräch seine Ziele an die Maßnahme und gegebenenfalls die der Eltern und sonstigen Beteiligten thematisiert. Ebenso wird im Rahmen einer Vorklärung besprochen, welche Hilfen im Rahmen des Settings möglich sind.

Bei einer positiven Entscheidung beider Seiten und Vorliegen des Hilfeplanes des zuständigen Jugendamtes kann die Aufnahme erfolgen.

Betreuungsangebot

Das Betreuungsangebot erhält seine grundsätzliche Ausrichtung durch den Hilfeplan und den darin formulierten Zielen, der in enger Zusammenarbeit mit dem Jugendamt/Amt für Soziale Dienste, dem jungen Menschen und eventuell weiteren beteiligten Personen/Kooperationspartner/-innen regelmäßig fortgeschrieben und bei Bedarf angepasst wird. Das Betreute Jugendwohnen des Kinder- und Jugendhilfeträgers Balance orientiert sich am jungen Menschen, an seiner Biographie und seinen Fähigkeiten zur Alltagsbewältigung.

Die Betreuungsarbeit ist ressourcenorientiert und partizipatorisch aufgebaut, das heißt das Fachpersonal setzt an den Stärken des jungen Menschen an. Der junge Mensch wird als eigenständige Persönlichkeit respektiert. Die Betreuungsinhalte werden individuell auf den jungen Menschen – entsprechend der vorhandenen Ressourcen und Risiken/Problemlagen – abgestimmt.

In der Regel werden die Kontaktfrequenzen zwischen dem jungen Menschen und dem/r Betreuer/-in abgestimmt, wobei die Intensität der Betreuung je nach Entwicklungsstand und jeweiliger Lebenssituation des jungen Menschen unterschiedlich gestaltet werden kann.

Die Betreuungsarbeit besteht vor allem in der Vertrauensbildung, dem Ordnen der Lebensbereiche wie Wohnen, Schule, Ausbildung, Familie und anderweitigen Bindungen, Gestaltung der Freizeit, Finanz- bzw. Haushaltsplanung sowie der Förderung alltagspraktischer Kompetenzen.

Dieses kann im Rahmen von Einzelgesprächen oder auch – soweit angezeigt – im Rahmen eines Gruppenangebotes erfolgen. Die damit verbundene Zielsetzung liegt in der Stärkung der sozialen Kompetenzen des jungen Menschen.

Der Träger nutzt auch in diesem Zusammenhang den systemischen Beratungsansatz. Systemische Beratung bezieht sich auf die Grundlagen der Systemtheorie und erklärt das Verhalten von Menschen nicht isoliert aus deren inneren Eigenschaften heraus, sondern aus ihren Beziehungen untereinander und zu ihrer Systemumwelt. Familienberatung/Systemische Beratung zielt ab auf die Erweiterung von Wahrnehmungs- und Handlungsmöglichkeiten. Familienberatung/Systemische Beratung ist aufmerksam für den Kontext der Ratsuchenden. Sie achtet deren Ressourcen und Autonomie und pflegt einen respektvollen Dialog mit dem beraterischen Gegenüber.
Die Jugendlichen werden bei Bedarf auch darin unterstützt, sich andere Hilfsangebote zu erschließen und diese zu nutzen. Dies können sowohl Fach- und Beratungsdienste, als auch Ressourcen im persönlichen Umfeld sein.

Örtliche Anbindung des Angebotes und räumliche Ausstattung
Die Wohneinheit Ritterhuder Straße 3 (2 Verselbständigungsplätze) befindet sich im Stadtteil Gröpelingen, der Standort Außer der Schleifmühle 84 befindet sich im Stadtteil Bahnhofsvorstadt. Beide Standorte sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln und zu Fuß gut erreichbar.

Die räumliche Ausstattung des Angebotes in der Ritterhuder Str. 3 umfasst neben den zwei eingerichteten Einzelzimmern, einen Aufenthaltsraum, Küche, Bad/Dusche und WC. Eine Waschmaschine und ein Trockner sind zur Nutzung durch die jungen Menschen vorhanden. Der Aufenthaltsraum und die Küche stehen für gemeinsame Aktivitäten zur Verfügung. Der Standort Außer der Schleifmühle 84 besteht aus drei voll ausgestatteten Appartements. Die Nutzung von Waschmaschine und Trockner ist dort ebenfalls sichergestellt. Der Träger plant in der Stadt Bremen weitere Standorte für das Betreute Jugendwohnen einzurichten.[3] In diesem Zusammenhang ist auch konzeptionell eine Notwohnung vorgesehen, in der Jugendliche bis zur Anmietung einer eigenen Wohnung oder in Krisensituationen vorübergehend untergebracht werden können

[3] Die Planung ist ab 15.02.2017 durch die Anmietung von fünf Wohnungen in der Nordstr. 311 in Bremen-Walle umgesetzt worden.

Personalbedarf und Stellenplan

Der Stellenplan und die Berechnung des Personalbedarfs ergeben sich aus der Zuordnung zum entsprechenden Leistungstyp und der entsprechenden Fallgruppenzuordnung und dem daraus abzuleitenden Betreuungsbedarf.

Die sozialpädagogischen Fachkräfte sind im Rahmen ihres Tätigkeitsbereiches für die Minderjährigen verantwortlich. In ihrer Arbeit werden sie durch regelmäßige externe Supervision, Fachberatung und Fort- und Weiterbildungen u.a. in Kooperation mit dem Kronberger Kreis für dialogische Qualitätsentwicklung e.V. und anderen Instituten unterstützt.

Die Betreuungszeiten orientieren sich am individuellen Bedarf der jungen Menschen gem. dem durch das AfSD festgelegten Betreuungsumfang. Eine Rufbereitschaft nach 22.00 Uhr ist im Grundsatz nicht vorgesehen.

d) Organisations- und Entscheidungsstrukturen

In Ergänzung zu den bereits ausführlich dargestellten Organisations- und Entscheidungsstrukturen im QE-Bericht 2012/2013 S. 9 und unter Berücksichtigung der Ausweitung des Personalbestandes, hat der Träger zum 1. Quartal 2017 drei fachbezogene Teams (SPFH/EB, ISE/BJW, stationär) aufgebaut. Die Aufgabenstellung für die Teamleitungen ist klar definiert; Geschäftsführung und Teamleitungen tauschen sich regelmäßig aus und arbeiten eng zusammen.

e) Interne Beratungsstruktur

Der Träger hat folgende Beratungsstruktur aufgebaut:

- *Wöchentliche Teamsitzungen*
- *Monatliche Dienstbesprechungen*
- *Monatliche Gruppensupervision*
- *Einzelberatungen Geschäftsführung/Mitarbeiter/-innen*
- *Regelmäßige Beratungen Geschäftsführung/Teamleitungen*

f) Personalentwicklung/Fortbildung und Supervision

Der Träger ermöglicht im Rahmen der Personalentwicklung und -qualifizierung den Mitarbeiter/-innen regelmäßig die Teilnahme an externen Fortbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen. Er stellt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dafür einen jährlichen Betrag zur Verfügung. Die Auswahl der Angebote und die Teilnahme

an den Qualifizierungsmaßnahmen erfolgt unter fachlichen Gesichtspunkten. Im Berichtszeitraum haben einzelne Mitarbeiter/-innen des Trägers an folgenden Qualifizierungsmaßnahmen teilgenommen:

- Aufbaukurs der berufsbegleitenden Weiterbildung am Norddeutschen Institut für Kurzzeittherapie NIK e.V. „Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeittherapie, Familientherapie und Beratung“

- 26./27.05.2014: Fortbildung zum Thema Multikulturell denken – multiperspektivische, migrationssensible Hilfepraxis: Fallverstehen und Netzwerkarbeit in der Kinder- und Jugendhilfe unter besonderer Berücksichtigung der Arbeit mit Sinti- und Roma-Familien
- 17./18.09.2015: Fortbildung zum Thema: Methodische Wege migrationssensibler Hilfepraxis: unter besonderer Berücksichtigung der Arbeit mit Sinti- und Roma-Familien
- Außerhalb der Fortbildungen mit dem Kronberger Kreis wurde im November 2016 eine zweitägige trägerinterne Fortbildung zum Thema Familienrecht durchgeführt.

Die ursprünglich für Herbst 2016 vorgesehene Fortbildung zum Thema Partizipation und Beschwerdemangement wurde aus Termingründen auf Februar 2017 verschoben.

Darüber hinaus haben die Geschäftsführung und einzelne Mitarbeiter/-innen an den jährlich stattfindenden Fachforen des Kronberger Kreis e.V. in Berlin bzw. Leipzig zu den Themen: Mehrseitige Settings und Methoden dialogischer Qualitätsentwicklung in Sozialen Organisationen und Dialogische Qualitätsentwicklungsprojekte aus der Perspektive des Changemanagements: Anforderungen, Erfahrungen und Entwicklungen – eine Intervision teilgenommen.

g) Qualitätsmanagement

Inzwischen ist der Träger Mitglied im Kronberger Kreis für Dialogische Qualitätsentwicklung e.V. Mit diesem wird an der Optimierung des Qualitätsmanagements des Trägers kontinuierlich gearbeitet.

h) Personal nach Umfang und Qualität

Leitung/Hauswirtschaft/Technik

Funktion	Anzahl in Stellen	davon männlich	davon weiblich
Geschäftsführung	1 BV	1	
Verwaltung	0,63 BV		1
Fachliche Leitung/Koordination*	1 BV	1	
Hauswirtschaft und Reinigung	2 Std. wöchentlich		x
Technische Dienste	Eigentümer kümmert sich um technische Dienste		
Gruppenübergreifendes Personal: Supervision und Fachberatung	Auf Vertragsbasis; Stundenumfang nach Anforderung/Bedarf	1	1

*In Personalunion mit der Geschäftsführung (seit 01.01.2014)

Personal im Einsatz der SPFH, EB, ISE und BJW

Qualifikation und Anzahl des Betreuungspersonals	Anzahl in Stellen	davon männlich	davon weiblich
Sozialpädagogen/Sozialarbeiter (FH) Dipl. Sozialpädagogen (Uni)	6 x 1 BV 3 x 0,63 BV 2 x 0,5 BV	2	9
Erzieher	1 BV	0	1
Heilpädagogen			
Kinderpfleger			
Heilerziehungspfleger			
Heilerziehungspflegehelfer			
Zivildienstleistende			
Psychologen, Diplompädagogen Psychologin in Ausbildung	1 x 0,63 BV 1 x 0,5 BV		1 1
Beschäftigungstherapeuten			
Jahres(Vollzeit)praktikanten	1 x 1 BV 1 x 0,7 BV	 1	1
Sonstiges Personal - Dolmetscher/Türöffner arbeiten nur in Verbindung mit einer ausgebildeten Fachkraft	2 x 0,25 BV 1 x 0,75 BV 1 x 1 BV	3	1
Freie Mitarbeiter/-innen	Einsatz nach Bedarf	3	3

Art der Zusatzqualifikation beim Betreuungspersonal	Anzahl der Mitarbeiter
Grund- und Aufbaukurs der berufsbegleitenden Weiterbildung am Norddeutschen Institut für Kurzzeittherapie NIK e.V. Bremen „Systemisch-lösungsorientierte Kurzzeittherapie, Familientherapie und Beratung“ mit Zertifikat abgeschlossen.	1

Entwicklung des Personalbestandes im Berichtszeitraum

Aufgrund der Ausweitung des Angebotes und der Fallzahlen sowie der vermehrten Nachfrage aus der Stadt Delmenhorst einschließlich der Übernahme einer wöchentlich stattfindenden Sozialberatung war der Träger aufgefordert, seinen Personalbestand auszubauen. Bei der Auswahl des Personals wurde überwiegend darauf geachtet, dass diese eine sozialpädagogische Ausbildung bzw. ein Studium der Sozialen Arbeit (B.A./M.A.) abgeschlossen haben und über ausreichend Berufserfahrung verfügen. Zusätzlich wurde der Träger durch die Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport, jetzt Senatorin für Kinder und Bildung als Praxisstelle für Erzieher/-innen und Sozialpädagogen/-innen im Anerkennungsjahr anerkannt.

Altersstruktur der Fachkräfte

Alter	Anzahl oder relativer Anteil
unter 30	5
über 30 bis unter 50	12
50 plus	3

III. Prozessqualität

a) Auftragsannahme

b) Umsetzung der Hilfeplanung

c) Familienarbeit

Es haben sich in den drei genannten Punkten a) – c) keine fachlich relevanten Änderungen im Sinne von Qualitätssicherung ergeben, siehe deshalb QE-Bericht 2012-2013.

d) Berichtswesen/Dokumentation

Dokumentation und Berichtswesen sind wichtige Eckpfeiler im Rahmen der Qualitätsentwicklung und ermöglichen auch für Familien und Kooperationspartner die notwendige Transparenz im sozialpädagogischen Handeln.

Nach Prüfung unterschiedlicher EDV-gestützter Systeme hat sich der Träger im Oktober 2014 für den Ankauf und die Einführung des von der Hans-Wendt-Stiftung und der Caritas-Erziehungshilfe gGmbH Bremen in Kooperation mit der GISS (Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V. Bremen) entwickelten, EDV-gestützten Systems EDE (Elektronisches Dokumentationssystem in den Erziehungshilfen) entschieden.

Herzstück des Programms ist eine sozialpädagogische Diagnostik. Darüber hinaus bietet es vielerlei Möglichkeiten für die Dokumentation des Fallverlaufs, für das Berichtswesen und für die statistische Auswertung laufender und abgeschlossener Jugendhilfemaßnahmen. Materialien zur Überprüfung einer Kindeswohlgefährdung stehen ebenfalls zur Verfügung.

Nach entsprechender Schulung und Schaffung der technischen Voraussetzungen ist die verbindliche Anwendung des Systems im Oktober 2014 erfolgt. Im Hinblick auf besondere, sich aus der Praxis ergebende Bedarfe, kann das Dokumentationssystem nach Trägerwünschen ausgebaut werden. In diesem Zusammenhang steht der Träger in enger Kooperation mit dem Vorstand der Hans-Wendt-Stiftung.

e) Schlüsselprozess „Partizipation“ (inklusive Beschwerdemanagement)

1. Weiterentwicklung der Konzepte zur Partizipation beim Träger

1.1) Welches Selbstverständnis besteht beim Träger zum Ansatz Partizipation
In Deutschland ist die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ein „Baustein von Qualitätsentwicklung“ und damit ein für alle Felder der Kinder- und Jugendhilfe unverzichtbares Qualitätsmerkmal.

Obwohl das Thema Beteiligung in allen Arbeitsfeldern der Erziehung und Bildung wichtig ist und als selbstverständlich erscheint, weist die Umsetzung im pädagogischen Alltag der Erzieherischen Hilfen noch einen hohen Entwicklungsbedarf auf.

Der Kinder- und Jugendhilfeträger Balance GmbH hat sich zur Aufgabe gemacht, im Rahmen seiner Handlungsfelder im ambulanten, teilstationären und stationären Bereich den partizipatorischen Ansatz als qualitativen Standard regelhaft zur Anwendung zu bringen und damit die Rechte der Kinder- und Jugendlichen sowie der Familien zu stärken.

In einem zweitätigen Fachforum am 16./17. Februar 2017 haben sich Geschäftsführung sowie Teamleitungen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägers mit der Thematik intensiv auseinandergesetzt und Bausteine für ein Partizipations- und Beschwerdemanagementkonzept entwickelt. Das auf den Ergebnissen der Fachtagung entwickelte Konzept ist Grundlage für die Arbeit der Mitarbeiter/-innen des Trägers mit den Familien und jungen Menschen und soll innerbetrieblich die Beteiligungsprozesse stärken. Da partizipationsfördende Beratung und Begleitung von jungen Menschen und deren Familien ein Prozess ist, der einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt, soll das Konzept regelmäßig überprüft und ggf. bedarfsorientiert nachjustiert werden.

1.2) Wie hat sich das vorliegende Konzept des Trägers zur Partizipation im Berichtszeitraum weiterentwickelt?
Der Träger hat in einem zweitägigen Fachforum im Februar 2017 Bausteine für ein Partizipations- und Beschwerdemanagementkonzept entwickelt. Dieses Konzept ist Grundlage für die Mitarbeiter/-innen des Trägers. Dieses Konzept orientiert sich an den Anforderungen im stationären Bereich wie auch gleichermaßen an den für die ambulanten Angebote.

1.3) Wie sichert der Träger die Qualität gleicher Haltung zum partizipationsorientierten Arbeiten bei seinen Mitarbeitern/-innen

Die Entwicklung des Konzeptes erfolgte unter Beteiligung aller Mitarbeiter/-innen des Trägers in dem bereits o.g. Fachforum. Im Hinblick auf die unterschiedlichen methodischen Ansätze zur Sicherstellung des partizipatorischen Ansatzes beabsichtigt der Träger die Mitarbeiter/-innen in unterschiedlichen Methoden schrittweise zu qualifizieren.

1.4) Gibt es Überlegungen zu wünschenswerten Maßnahmen bzw. Vorgehensweisen partizipativer Arbeit die bislang nicht realisiert werden konnten. Wie können diese Überlegungen umgesetzt werden?

Der Träger überlegt in Zusammenarbeit mit dem Kronberger Kreis für Dialogische Qualitätsentwicklung e.V. die methodischen Ansätze wie die der Familienwerkstatt, und des Elterncoachings zu vertiefen und die Mitarbeiter/-innen entsprechend zu qualifizieren. Darüber hinaus ist geplant, Mitarbeiter/-innen im Einsatz von Video-Home-Training zu qualifizieren.

Grundsätzlich soll das Partizipations- und Beschwerdemanagementkonzept einmal jährlich mit der gesamten Mitarbeiterschaft ausgewertet werden.

2. Beschwerdemanagement

2.1) Welche Form des internen Beschwerde Managements hält der Träger vor? Wann und wie werden diese in den internen Abläufen des Trägers kommuniziert?

Auszug aus dem Partizipations- und Beschwerdemanagementkonzept:

> ***Worüber kann man sich beschweren?***
>
> *Es ist sinnvoll und entspricht dem Verständnis des Trägers gegenüber dem Klienten keine Eingrenzung von Beschwerdeinhalten vorzunehmen. Eine Eingrenzung kann zur Verunsicherung führen, ob die Beschwerde relevant genug sei, dies die richtige Stelle sei und ob sich darüber beschwert werden dürfte. Nach Eingang der Beschwerde und vor ihrer Bearbeitung ist durch den Träger zu prüfen, inwieweit die Zuständigkeit für die Bearbeitung der Beschwerde gegeben ist. In Fällen wo diese nicht vorliegt, wird der Klient mit seinem Einverständnis von der Weiterleitung an die zuständige Stelle in Kenntnis gesetzt.*

Beschwerdewege

Wo kann man sich beschweren?

Bei der

- *Geschäftsführung/päd. Leitung*
- *Verwaltung*
- *Teamleitung*
- *Sozialpädagogischen Fachkraft des Trägers*
- *Supervisorin*
- *Amt für soziale Dienste/Jugendamt (Leitung/Casemanagement)*
- *Landesjugendamt*
- *BeBeE – Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen*

Stationär:

- *Bezugsbetreuer/-in*
- *Gruppenkonferenz*
- *Gruppensprecher/-in*
- *Briefkasten (anonym)*
- *sowie bei den oben genannten weiteren Personen/Organisationen*

Bearbeitung und Abläufe

Wo kann man sich beschweren?

Beim Träger sind folgende Beschwerdewege möglich:

Trägerinterne Beschwerdewege

- *Persönlich/telefonisch bei den o.g. Ansprechpartnern bzw. in der Gruppenkonferenz (stationär),*
- *Schriftlich auf vorgefertigten Formularen, auch in der jeweiligen Muttersprache*
- *Anonym*
- *Medial (Online-Fragebogen, E-Mail, WhatsApp)*

Externer Beschwerdeweg

- *Supervisor/-in*
- *Landesjugendamt*
- *BeBeE – Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen*

Wie werden die Beschwerden bearbeitet?

Nach Eingang der Beschwerde beim Träger werden folgende Prüf- und Arbeitsschritte durchlaufen:

Zuständigkeitsklärung

1. *Fallen die Inhalte der Beschwerde über Missstände/Anliegen in den Verantwortungsbereich des Trägers und können diese von ihm wirksam bearbeitet werden?*
2. *Bei Nichtzuständigkeit: Weiterleitung an die zuständige Organisation/Institution.*
3. *Anonyme Beschwerden werden in Dienstbesprechungen bzw. Teamsitzungen eingebracht und die Thematik der Beschwerden soweit wie möglich einer Klärung bzw. Lösung zugeführt.*
4. *Die Person, die die Beschwerde annimmt leitet diese an die Geschäftsführung/pädagogische Leitung weiter. Diese klärt die weitere Zuständigkeit in der Bearbeitung. Die Weiterleitung und die Zuständigkeit in der Bearbeitung ist zu dokumentierten, um klare Zuständigkeiten sicherzustellen.*

Weitere Klärungsschritte

5. *Wer wird an der Klärung der Beschwerde beteiligt?*
6. *Welche Schritte zur Lösung werden unternommen? (Welche Instanz ist für welche Themen zuständig?)*

In welcher Form wird die Beschwerde bearbeitet? (Einzelgespräche/ gemeinsame Gespräche/schriftliche Stellungnahme etc.)?

Gruppeninterne Beschwerden (stationäres Angebot/Betreutes Jugendwohnen) können in der Gruppenkonferenz, in Einzelgesprächen und im Kreis der Beteiligten bearbeitet werden.

Bearbeitungszeitraum

Die Beschwerde wird innerhalb von 10 Tagen bearbeitet und der beschwerdeführenden Person eine Rückmeldung über den Bearbeitungsstand gegeben. Soweit die Bearbeitung nicht innerhalb von 10 Tagen erfolgen kann, erhält die beschwerdeführende Person eine Zwischenmitteilung/Sachstandsmitteilung.

Umgang mit Beschwerden und den Beschwerdegebenden

- *Die Beschwerdegebenden haben das Recht und die Pflicht, die Lösung mitzugestalten.*
- *Bei Beginn der Leistung (ambulant/teilstationär) durch den Träger Balance GmbH bzw. bei Aufnahme in der Jugendwohngruppe werden die Klienten über Rechte, Pflichten, Partizipation und Beschwerdemöglichkeiten beim*

Träger und bei den externen Beschwerdestellen (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen, Landesjugendamt, Jugendamt) in altersentsprechender Sprache aufgeklärt. Die relevanten Kontaktdaten werden den Leistungsberechtigen (Familien/Junge Menschen) zugänglich gemacht.

- *Die Erstellung einer Broschüre für Kinder und Jugendliche zum Thema Rechte, Beteiligung und Beschwerde ist in der Planung.*
- *Der Umgang mit Beschwerden und Beschwerdeführenden erfolgt in einer positiven, wertschätzenden und akzeptierenden Einstellung. Beschwerden werden mit angemessener Ernsthaftigkeit behandelt und bearbeitet.*
- *Die Bewertung über die Lösung (einvernehmlich gelöst/nicht einvernehmlich gelöst/ungelöst) obliegt am Ende der Beschwerdebearbeitung der beschwerdeführenden Person. Diese wird befragt inwiefern sie mit der Lösung einverstanden bzw. zufrieden ist und ob sie ggf. weiteren Handlungsbedarf sieht.*

2.2) Welche Erfahrung macht der Träger mit dem entwickelten internen Beschwerdemanagement?

Das Konzept wurde erst im Februar 2017 entwickelt und wird prozesshaft im 2. und 3. Quartal 2017 eingeführt. Erfahrungen liegen deshalb noch nicht vor.

2.3) Inwiefern werden weitere, z.B. externe Beschwerdemöglichkeiten für Adressaten und Kooperationspartner unterstützt, bekannt gemacht und genutzt?

Auszug aus dem Konzept des Trägers:

Bei Beginn der Leistung (ambulant/teilstationär) durch den Träger Balance GmbH bzw. bei Aufnahme in der Jugendwohngruppe werden die Klienten über Rechte, Pflichten, Partizipation und Beschwerdemöglichkeiten beim Träger und bei den externen Beschwerdestellen (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen, Landesjugendamt, Jugendamt) in altersentsprechender Sprache aufgeklärt. Die relevanten Kontaktdaten werden den Leistungsberechtigen (Familien/Junge Menschen) zugänglich gemacht.

3. Partizipation im Fokus fachlicher Herausforderungen

3.1) Wie gestaltet sich Partizipation beim Träger?
(z.B. Methodenzugang bei beeinträchtigten Kindern/Jugendlichen/Eltern)

Auf der Grundlage des Handlungskonzeptes „Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe" – Ergebnisse aus dem Projekt des Bundesfachverbands unbegleitete minderjährige Flüchtlinge e.V. wird der Begriff Partizipation in einfachen Worten erklärt und welchen Nutzen es für das eigene Leben sowie für eine demokratische Gemeinschaft bringt, sich zu beteiligen. Darüber hinaus sollen beim Träger Methoden zum Einsatz kommen, die den Dialog fördern, wie z. B. Arbeit mit Zielkarten, Familienrat, Familienwerkstatt.

3.2) Wie gestaltet sich beim Träger Partizipation im Zusammenhang mit Kindeswohlgefährdung und Kindeswohlsicherung?

Auf der Grundlage des Gesetzes zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG) § 1 Abs. 2 in dem festgeschrieben ist, dass Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen das natürliche Recht der Eltern und die zuvörderst obliegende Pflicht darstellt, ist es vorrangig Aufgabe des Trägers, die Eltern bei der Wahrnehmung ihres Erziehungsrechtes und ihrer Erziehungsverantwortung zu unterstützen. Dieses erfolgt in Form von Information, Beratung und Hilfe im Sinne eines möglichst frühzeitigen, koordinierten und multiprofessionellen (Frühe Hilfen/Frühberatung/Gesundheitsamt/niedergelassene Ärzte/KiTa/Schule) Angebots. Sicherzustellen ist in dem Zusammenhang, dass die Kinder und Jugendlichen im Kontext des familiären Umfelds eine förderliche Entwicklung durchlaufen. Zu Beginn des Hilfeprozesses wird gegenüber der Klientel deutlich gemacht, dass der partizipatorische Ansatz immer dann an seine Grenzen stößt, wenn damit eine Abwendung der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen erfolglos ist. Bei einer akuten Kindeswohlgefährdung stellt sich die sozialpädagogische Fachkraft an die Seite des Kindes und informiert das Jugendamt mit dem Ziel der Herausnahme.

3.3) Wie gestaltet sich beim Träger die Partizipation von unfreiwilligen Klienten?

Für den Erfolg einer Maßnahme und die Erreichung der im Hilfeplan formulierten Ziele ist die Mitwirkungsbereitschaft der Klienten von entscheidender Bedeutung. Der Träger geht davon aus, dass diese Frage im ersten Schritt bei Einleitung der Maßnahme durch das Casemanagement im AfSD/Jugendamt schon geprüft worden ist. Sollte sich im Maßnahmenverlauf zeigen, dass eine Mitwirkung der Klienten nicht gegeben und auch zukünftig nicht zu erwarten ist, nimmt der Träger mit dem zuständigen Casemanagement Kontakt auf, um gemeinsam mit den Klienten und dem öffentlichen Jugendhilfeträger dieses zu thematisieren und weitere Schritte einzuleiten. In Fällen von Gefährdungssituationen steht der Kontrollauftrag im Vordergrund.

3.4) Wie gestaltet sich Partizipation im Kontext des Krisenmanagements?

§ 42 SGB VIII besagt, dass das Jugendamt berechtigt und verpflichtet ist ein Kind oder einen Jugendlichen in seine Obhut zu nehmen, wenn dieser darum bittet, eine dringende Gefahr für das Wohl des Kindes oder des Jugendlichen besteht, die Personensorgeberechtigten nicht widersprechen bzw. eine familiengerichtliche Entscheidung nicht rechtzeitig eingeholt werden kann. Ausländische Kinder oder Jugendliche, die unbegleitet nach Deutschland kommen und sich weder Personensorge- noch Erziehungsberechtigte in Deutschland aufhalten, sind ebenfalls in Obhut zu nehmen. Unter Berücksichtigung dieser gesetzlichen Vorgaben ist das Handlungsfeld für einen partizipatorischen Ansatz sehr eingeschränkt. Zeigt sich innerhalb der Familie während der Maßnahme eine krisenhafte Entwicklung, die zu

einer akuten Gefährdung des Kindes oder des Jugendlichen führt, wird unverzüglich das zuständige Jugendamt/AfSD einbezogen, um das weitere Vorgehen zu klären und ggf. die Herausnahme zu veranlassen.

4. Schnittstellen/Kooperationspartner beim Arbeitsansatz Partizipation

4.1) Wie erlebt der Träger die Hilfeplanung/Hilfeplangespräche unter dem Gesichtspunkt von Partizipation und Vertrauensschutz?

Hilfeplangespräche in den Sozialzentren des Amtes für Soziale Dienste werden aus Sicht des Trägers unterschiedlich erlebt. Dieses hängt letztendlich mit den Rahmenbedingungen für die Hilfegewährung zusammen. Aus Sicht des Trägers gibt es drei unterschiedliche Gruppen und damit auch unterschiedliche Partizipationsstufen.

Gruppe 1:

Die Leistungsberechtigten beantragen die Leistung und wünschen die Durchführung ausdrücklich. Sie beteiligen sich im Hilfeplangespräch umfassend und bringen ihre eigenen Wünsche und Zielvorstellungen mit ein.

Gruppe 2:

Die Leistungsberechtigten stehen einer Leistungsgewährung ambivalent gegenüber. Vom Grundsatz her sehen sie nicht die Notwendigkeit für eine Leistungsgewährung, erklären sich dann aber nach intensiven Gesprächen mit dem Casemanagement dazu bereit, die Hilfe zu akzeptieren. In diesen Fallkonstellationen bedarf es im ersten Schritt des Aufbaus einer Vertrauensbasis, um dann die Mitwirkungsbereitschaft der Klienten zu erreichen.

Gruppe 3:

Die Maßnahme wird aufgrund einer richterlichen Empfehlung durch das AfSD eingeleitet. Die Klienten stehen dieser Maßnahme vom Grundsatz her negativ gegenüber. Sie beugen sich aber dem/der familiengerichtlichen Beschluss/ Empfehlung.

Im Kontext der Zuordnung zu den drei Gruppen der Hilfeempfänger wird auch die Mitwirkung an der Hilfeplanung unterschiedlich erlebt und entsprechend auch der partizipatorische Ansatz unterschiedlich zu gestalten sein. Der Träger strebt bei der jährlichen Auswertung des partizipatorischen Ansatzes Fachkräfte des AfSD mit einzubeziehen.

4.2) Wie gestaltet der Träger Partizipation in der Arbeit mit Eltern und beteiligten Kindern/Jugendlichen?

Auf der Grundlage des vom Casemanagement vorgelegten Hilfeplans und der darin festgelegten Ziele führt die sozialpädagogische Fachkraft ein Erstgespräch, in dem die Rolle der Eltern im Hilfeplanprozess und Rahmen der Maßnahme erläutert und die Mitwirkungsbereitschaft geklärt wird. Die im Rahmen des Hilfeplan formulierten Ziele werden kleinschrittig in einem Handlungsplan umgesetzt und priorisiert. Bei all diesen Schritten wirken die Eltern/Jugendlichen bzw. Kinder entsprechend ihrer Möglichkeiten und Fähigkeiten mit. Das bedeutet, dass die Interaktion und die Planung für die Ausgestaltung der Leistungserbringung in einer für die Klienten verständlichen Sprache erfolgt und sie die Möglichkeiten haben, ihre eigenen Wünsche und Vorstellungen in den Hilfeprozess einzubringen.

Fallbeispiele für gelungene Partizipation:

Fallsituation – Partizipation in der Handlungsplanung
Partizipationsmangel im Rahmen einer Erziehungsbeistandschaft

Ausgangslage
Für einen Jugendlichen (17 Jahre) wurde eine Erziehungsbeistandschaft eingerichtet. Gemäß Hilfeplan sollte der Jugendliche darin unterstützt werden, regelmäßig die Schule zu besuchen und eine Ausbildung zu beginnen. Weiterhin sollte die Entwicklung eines adäquaten Freizeitverhaltens gefördert werden.

Situation mit mangelnder Partizipation
Von den Eltern wurde im Hilfeplangespräch (HPG) die Suche nach Sportaktivitäten und ggf. die Anbindung an einen Verein angeregt, da der Jugendliche in seiner Freizeit bisher sehr passiv sei. Der Jugendliche stimmte diesem Vorschlag zu und gab an, dass seine Freunde auch in Sportvereinen wären, er aber seine Freizeit eher ruhig verbringe.

Nachdem das Hilfeplangespräch stattgefunden hatte, wurde in den ersten Terminen gemeinsam mit dem Jugendlichen und der Familie die weitere Planung der individuellen Ziele besprochen und die ersten Teilziele zusammengefasst. Im Gespräch gab der Jugendliche an, bisher seine Freizeit gerne am Laptop zu verbringen, zum Spielen und zur Recherche über für ihn interessante Themen oder mit Freunden Zeit zu Hause zu verbringen. Sport habe er außer in der Schule nie gemacht. Die sozialpädagogische Fachkraft (EB) brachte zum nächsten Termin Flyer von Sportangeboten mit, die gemeinsam durchgesehen wurden. Die Eltern vertraten die Auffassung, dass Fußball doch bestimmt das Richtige für ihren Sohn

sei, was er bejahte. Zu einem weiteren gemeinsamen Termin mit der EB wollte der Jugendliche noch Sportarten aussuchen, die er testen wollte. Die Termine für Probetrainings oder Schnuppertage in Vereinen wurden dann jedoch wiederholt unter verschiedensten Begründungen von dem Jugendlichen abgesagt. In einem offenen Gespräch hierzu gab der Jugendliche dann an, dass er Vereinssport gar nicht möge und Großgruppensport ihm gar nicht liegen würde. Er habe sich nicht getraut, das zu sagen. Für den Jugendlichen habe die EB zuerst auch viel Druck bedeutet, da sich alle so um ihn bemühen würden. Zudem habe er sich, häufig mit den Vorstellungen der Eltern konfrontiert, schlichtweg selber einzureden versucht, den Vereinssport zu mögen. Dies sei für ihn einfacher gewesen, als in eine eventuell folgende Konfrontation zu gehen. Hier hätte schon im Planungsprozess der Hilfe der Fokus mehr auf den Jugendlichen als aktiven Empfänger der Hilfe gerichtet werden müssen. Die durchaus wohlwollenden Aussagen und Wünsche der Eltern für ihren Sohn hätten auch durch die EB hinterfragt werden müssen, damit vorrangig der Jugendliche mit seinen Interessen wahrgenommen wird.

Auflösung der Situation
In einem klärenden Gespräch in Abwesenheit der Eltern konnte der Jugendliche mitteilen, dass er kein Interesse an den zuvor von seinen Eltern und ihm selbst eingebrachten Aktivitäten hätte. Damit wurde der Druck genommen, den Erwartungen der Eltern zu entsprechen. Durch Gesprächsführungstechniken und eine offene Atmosphäre wurde ermöglicht, dass der Jugendliche seine tatsächliche Meinung aussprechen konnte. Die sozialpädagogische Fachkraft (EB) machte in diesem Zusammenhang auch deutlich, dass die Hilfe sich vorrangig an seinem Bedarf ausrichtet.

Fallsituation – Partizipation durch Aktivierung der Klientel

Ausgangslage
Für eine Familie mit vier Kindern wurde eine Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH I) eingesetzt. Grund für die Hilfegewährung war die kürzlich erfolgte Trennung vom Ehepartner und der dadurch erfolgte Auszug des Kindesvaters (KV). Die Kindesmutter (KM), sowie die vier Kinder verblieben in der Wohnung. Die KM sprach kaum Deutsch und war mit der Abwickung von Bankgeschäften, der Beantwortung von Post, behördlichen Terminen sowie der Wahrnehmung von Schul- und Kindergartenterminen überfordert. Laut ihrer Aussage habe ihr Mann diese Dinge stets wahrgenommen und sie sei darin kaum involviert gewesen. Die SPFH sollte vorrangig die KM in ihrer Verselbstständigung im Alltag unterstützen und sie darin stärken, die Erziehungsverantwortung für die Kinder zu tragen. Auch

sollte der Konflickt der Kindeseltern (KE) im Sinne einer einvernehmlichen Sorge- und Umgangsrechtsregelung aufgearbeitet werden.

Situationen, in denen Partizipation gewährleistet war

- *Die KM wollte, trotz der finanziellen Situation, einen Großteil der Möbel in der Wohnung entsorgen, da sie diese zu sehr an den Expartner erinnern würden. Die SPFH versuchte anfänglich die KM dahingehend zu beraten, die Möbel zu behalten, da die Familie nur wenig Geld zur Verfügung hatte. Die KM gab an, dies zu überdenken. Letztlich entschied sie sich dafür, die Möbel des KV abzugeben und andere zu beschaffen. Die SPFH machte hier transparent, dass sie nicht dafür sorgen könne, dass die Möbel verkauft werden und aus der Wohnung gebracht werden. Sie gab der Mutter Ratschläge, wie sie dies organisieren kann und wo preiswerte Möbel zu erwerben sind, was der KM dann umzusetzen gelang.*

- *Da die KM über geringe Deutschkenntnisse verfügte, fiel ihr die Übernahme der Aufgabenbereiche, die zuvor ihr Ehemann wahrgenommen hatte, schwer. Sie hatte jedoch auch nicht so recht den Mut, einen Deutschkurs zu beginnen und gab als Argument an, dass dieses neben der Haushaltsführung und Betreuung der Kinder zu anstrengend wäre. Die SPFH bilanzierte wöchentlich mit der KM, wo sie Fortschritte sehe, was schwerfällt und was helfen könnte, die Problembereiche zu überwinden. Hierüber rückte aus Sicht der KM wiederholt auch die Notwendigkeit in den Fokus, die Sprachkenntnisse zu erweitern. Um den Alltag und die Lebensplanung für sich und die Kinder selbstbestimmt und unabhängig bewältigen zu können, äußerte die KM den Wunsch einen Deutschkurs in Teilzeit zu besuchen. Dies sehe sie im Rahmen ihrer Möglichkeiten und es wurden gemeinsam Angebote recherchiert, die der KM zusagten. Sie konnte nach längerer Wartezeit einen Deutschkurs beginnen, den sie zuverlässig besucht.*

- *Die KM wurde darin bestärkt, den Kindergarten- und Schulbesuch der Kinder zu begleiten und anfallende Termine wahrzunehmen. Bei diversen Terminen diesen Bereich betreffend wurde sie vor allem aufgrund der Sprachbarriere von der SPFH begleitet, die bei Bedarf übersetzen konnte. Die KM äußerte Interesse daran, dauerhaft in der Elterngruppe des Kindergartens eines der Kinder aktiv zu sein. Dies sei aber wegen der fehlenden Sprachkenntnisse zu schwierig. Die SPFH regte an, dies auzuprobieren, auch wenn sie nicht durch die SPFH zu jedem der Treffen begleitet werden könne. Die KM wollte dies anfänglich nur wahrnehmen, wenn die SPFH sie begleitete. Es wurde gemeinsam thematisiert, dass sie ihrem Interesse an der Gruppe definitiv nachgehen solle und die SPFH sie zum ersten Termin begleitete. Die folgenden nahm die KM ohne die SPFH wahr.*

Fazit
In diesem Fallverlauf war die Partizipation der Hilfeempfängerin besonders im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe gegeben. Die Helferin legte einen Schwerpunkt in ihrer Arbeitsweise darauf, die Klientin nicht zu bevormunden, sondern deren Sichtweise und Wünsche zu respektieren. Der Wunsch der Klientin in der Elterngruppe aktiv zu sein, schien anfänglich nur ansatzweise umsetzbar, da die KM in diesem Fall kaum Deutsch sprach. Trotzdem wurde angeregt an der Elterngruppe teilzunehmen, wobei die Familienhelferin auch die Grenzen der möglichen Unterstützung aufzeigte. Eine sehr lenkende Arbeitsweise der SPFH und eine permanente Begleitung in allen alltäglichen Belangen wäre der Weiterentwicklung der Eigenständigkeit der KM hinderlich gewesen und hätte den Prozess der Verselbständigung kontraindiziert. Die KM, die zuvor außerhäusliche organisatorische Belange nur in Begleitung des Partners wahrgenommen hatte, traute sich im Verlauf des Hilfeprozesses kleinschrittig mehr zu und entwickelte so Eigeninitiative.

5. Auswertung/Maßnahmen/Erfolge/Nachhaltigkeit

5.1) Welche Erfahrungen hat der Träger im Partizipationsprozess gemacht?
Da das Partizipations- und Beschwerdemanagementkonzept erst Anfang des 2. Quartals 2017 auf der Grundlage der im 1. Quartal stattgefundenen zweitägigen Fachtagung fertiggestellt wurde, können zurzeit noch keine Erfahrungen über den systematisch angewendeten Partizipationsprozess gemacht werden.

5.2) Woran werden Erfolge im Partizipationsprozess gemessen?
Weil eine Kultur der Partizipation schwer messbar ist, beabsichtigt der Träger Meilensteine der Umsetzung in einem Zeitplan festzuhalten sowie Kriterien zur Messung der Umsetzung aufzustellen.

5.3) Wie sehen die Beteiligen (Eltern, Kinder, Jugendliche, Casemanager/-in) den Erfolg?
Eine systematische Auswertung liegt zurzeit noch nicht vor.

5.4) Welche Grenzen partizipationsorientierter Arbeit zeigen sich in der Praxis?
Der Träger verfügt zurzeit noch über keine Auswertung seiner Fälle im Hinblick auf die Ausgestaltung des Partizipationsansatzes. Es können deshalb noch keine abschließenden fundierten Aussagen getroffen werden.

IV. Ergebnisqualität

Angaben zu den Einzelfällen

- Familien mit Suchtproblematiken unterschiedlicher Ausprägung
- Familien mit akuter und latenter Kindeswohlgefährdung
- Familien mit Migrationshintergrund
- Kinderreiche Großfamilien
- Unsicherer Aufenthaltsstatus insbesondere bei den zu betreuenden umA´s
- Sprachliche Probleme
- Wirtschaftliche Probleme
- Erziehungsprobleme/Überforderung der Eltern
- Clearingaufträge

Allgemeine Indikatoren und Kennzahlen: (Stadtgemeinde Bremen, Stadt Delmenhorst, Stadt und Landkreis Delmenhorst)

Durchschnittliche Dauer der Maßnahme: 2 Jahre

	Jahr	Anzahl
Anzahl der Zugänge im Berichtszeitraum	2014	17
	2015	50
	2016	54
Anzahl der Abgänge im Berichtszeitraum	2014	25
	2015	37
	2016	28
Anzahl der planmäßigen Beendigungen im Berichtszeitraum		79
- davon durch Überleitung in sonstige Maßnahmen		3
Anzahl der Abbrüche/vorzeitige Beendigung		11

Darstellung der häufigsten Ursachen/Gründe für die Abbrüche (im Sinne einer eigenen Betrachtung/Auswertung):

- vorzeitige Beendigung auf Veranlassung des Casemanagements
- Vorzeitige Beendigung auf Veranlassung der Familien
- Vorzeitige Beendigung wegen Umzug der Familie nach außerhalb von Bremen

Anmerkungen und Hinweise zu den Indikatoren der Ergebnisqualität

Die Risiken und daraus abgeleiteten Ziele sind in den Hilfeplänen so umfassend dargestellt, dass im ersten Schritt im Rahmen des Handlungsplanes im Dialog mit der Familie vonseiten des Trägers Prioritäten und Schwerpunkte in der Abarbeitung gesetzt werden müssen. Dabei wird deutlich, dass nur dann, wenn die Ziele konkret formuliert sind, die Messung des Ergebnisses möglich ist.

Methoden und Instrumente der Messung von Ergebnisqualität

- Im ersten Schritt werden im Dialog mit der Familie die Hilfeplanziele besprochen und in Handlungsfelder übertragen.
- Im Rahmen der regelmäßigen Besuche wird nach jedem Kontakt mit der Familie eine Kontaktdokumentation erstellt, in der der Stand der Zielerreichung dokumentiert wird und ggf. Hindernisse beschrieben werden.
- Im zweiten Schritt erfolgt eine regelmäßige Fallberatung im Team, ggf. unter Einbeziehung der Supervision, in der die Handlungsweisen der sozialpädagogischen Fachkraft reflektiert und ggf. nachjustiert werden.
- Im dritten Schritt erfolgen regelmäßige Auswertungsgespräche mit der Familie unter Einbeziehung der relevanten Kooperationspartner (Schule, Kindergarten, Arzt, Gesundheitsamt etc.).

Bremen/Delmenhorst/Oldenburg/Wildeshausen, den 31.05.2017

(Unterschrift Geschäftsführung)

Anlage

Partizipation und Beschwerdemanagement

Konzept des Trägers Balance Kinder-, Jugend- und Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH Bremen/Delmenhorst

Gliederung

1. Vorbemerkung **4**

2. Kriterien für eine gelingende Partizipation **5**
2.1 Rechtliche Grundlagen 5
2.2 Haltungen und methodische Ansätze 7
2.3 Handlungsfelder im Beteiligungsprozess 10
2.3.1 Handlungsfelder für Kinder- und Jugendliche 10
2.3.2 Handlungsfelder für Eltern 10
2.4 Evaluation: Meilensteine der Entwicklung einer partizipatorischen Haltung 11

3. Beschwerdemanagement **11**
3.1 Vorbemerkung 11
3.2 Worüber kann man sich beschweren? 12
3.3 Beschwerdewege 12
3.4 Bearbeitung und Abläufe 12
3.4.1 Wo kann man sich beschweren? 12
- Trägerinterne Beschwerdewege 12
- Externer Beschwerdeweg 13
3.4.2 Wie werden die Beschwerden bearbeitet? 13
3.4.3 Umgang mit Beschwerden und den Beschwerdegebenden 14

4. Dokumentation und Evaluation **14**

5. Anhang **15**
Auszug aus dem „Handlungskonzept Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe" vom Bundesfachverband Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge e.V., S. 62-71 15

Formular für Beschwerden 26

Dokumentationsbogen für Beschwerden 27

1. Vorbemerkung

In Deutschland ist die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ein „Baustein von Qualitätsentwicklung" und damit ein für alle Felder der Kinder- und Jugendhilfe unverzichtbares Qualitätsmerkmal.

Obwohl das Thema Beteiligung in allen Arbeitsfeldern der Erziehung und Bildung wichtig ist und als selbstverständlich erscheint, weist die Umsetzung im pädagogischen Alltag der Erzieherischen Hilfen noch einen hohen Entwicklungsbedarf auf.
Der Kinder- und Jugendhilfeträger Balance GmbH hat sich zur Aufgabe gemacht, im Rahmen seiner Handlungsfelder im ambulanten, teilstationären und stationären Bereich den partizipatorischen Ansatz als qualitativen Standard regelhaft zur Anwendung zu bringen und damit die Rechte der Kinder- und Jugendlichen sowie der Familien zu stärken.

In einem zweitätigen Fachforum am 16./17. Februar 2017 haben sich Geschäftsführung sowie Teamleitungen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägers mit der Thematik intensiv auseinandergesetzt und Bausteine für ein Partizipations- und Beschwerdemanagementkonzept entwickelt. Das auf den Ergebnissen der Fachtagung entwickelte Konzept ist Grundlage für die Arbeit der Mitarbeiter/-innen des Trägers mit den Familien und jungen Menschen und soll innerbetrieblich die Beteiligungsprozesse stärken. Da partizipationsfördende Beratung und Begleitung von jungen Menschen und deren Familien ein Prozess ist, der einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt, soll das Konzept regelmäßig überprüft und ggf. nachjustiert werden.

2. Kriterien für eine gelingende Partizipation

2.1. Rechtliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen zur Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an Entscheidungen, sind nachfolgend in Kürze zusammengefasst.

a) Bürgerliches Gesetzbuch, BGB §1:

- „Die Rechtsfähigkeit des Menschen beginnt mit der Vollendung der Geburt."

b) Das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland, GG:

- Artikel 2, Abschnitt 1: „Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt …"
- Artikel 2, Abschnitt 2: „Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich."
- Artikel 3, Abschnitt 1: „Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich."

c) Das Übereinkommen über die Rechte des Kindes vom 20.11.1989 (UN-Kinderrechtskonvention)

Das Abkommen wurde von der Bundesrepublik Deutschland 1992 ratifiziert. Insbesondere wird Bezug genommen auf Artikel 12 der UN-Kinderrechtskonvention, in dem das Recht auf Berücksichtigung des Kindeswillens beschrieben ist. Im Einzelnen wird dazu ausgeführt:

- Die Meinung der Kinder muss bei allen Angelegenheiten, die sie betreffen, angemessen berücksichtigt werden (Artikel 12.1)
- Kinder haben das Recht bei Gerichts- oder Verwaltungsverfahren, bei denen es um sie geht, gehört zu werden (Artikel 12.2)
- Kinder haben das Recht, sich eine eigene Meinung zu bilden und diese Meinung frei zu äußern (Artikel 13)
- Kinder haben das Recht auf Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit (Artikel 14)
- Kinder haben das Recht, sich mit anderen Kindern zusammenzuschließen und sich friedlich zu versammeln (Artikel 15)

Die Staaten, die die UN-Kinderrechtskonvention unterschreiben haben, haben sich auch verpflichtet, Kindern Zugang zu einer Vielfalt nationaler und internationaler Informationen zu ermöglichen – denn wer nicht weiß, worum es geht, kann auch nicht mitreden (Artikel 17)

d) Das Sozialgesetzbuch Achtes Buch (VIII) – Kinder- und Jugendhilfe (KJHG)
Mit dem Inkrafttreten des Achten Sozialgesetzbuches (SGB VIII) wurde eine weitreichende gesetzliche Verankerung der Beteiligung von Erwachsenen, Kindern und Jugendlichen in der Kinder- und Jugendhilfe sichergestellt.

- In **§ 1 Abs. 1** wird das Recht auf Förderung der Entwicklung des jungen Menschen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit benannt. Im Einzelnen heißt es:
  „Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit."
- In **§ 8 SGB VIII** wird die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen wie folgt geregelt:
  (1) 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, dem Vormundschaftsgericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen.
  (2) Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich in allen Angelegenheiten der Erziehung und Entwicklung an das Jugendamt zu wenden.
  (3) Kinder und Jugendliche können ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten beraten werden, wenn die Beratung aufgrund einer Not- und Konfliktlage erforderlich ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde.
- In den **§§ 36, 37 SGB VIII** sind die Beteiligungsrechte der Personensorgeberechtigten/Eltern bei der Hilfeplanung und bei der Ausgestaltung der Hilfe verankert. Insbesondere im stationären Kontext kommt § 37 SGB VIII eine besondere Bedeutung zu.

e) Beteiligungsrechte nach § 45 SGB VIII[1]
Durch das Bundeskinderschutzgesetz ist in § 45 SGB VIII eine neue Anspruchsvoraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis für Einrichtungen der stationären Jugendhilfe normiert worden. Nach § 45 Abs. 2 S. 2 Ziff. 3 SGB VIII ist die Erlaubnis in der Regel zu erteilen, wenn „zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie Möglichkeiten der Beschwerde Anwendung finden". Damit folgt das Gesetz einer Forderung des „Runden Tischs sexueller Kindesmissbrauchs", der Regelungen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen für erforderlich hielt, um deren Schutz in Einrichtungen der Jugendhilfe zu verbessern.

[1] Siehe Prof. em. Dr. Hans-Jürgen Schimke: Exkurs: Rechtfragen der Beteiligungen von Kindern und Jugendlichen bei der Gefährdungseinschätzung nach § 8a SGB VIII und der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII

2.2 Haltungen und methodische Ansätze

Um Zugang zu Information über seine Rechte und Beteiligungsmöglichkeiten zu erlangen und sich altersangemessen und wirksam beteiligen zu können, brauchen Kinder die Unterstützung und Begleitung durch Erziehungsverantwortliche und Fachkräfte, die ihre Entwicklung mit emanzipatorischem Interesse und Wohlwollen fördern. Um dieses zu ermöglichen, bedarf es entsprechender Prämissen und Haltungen in den Arbeitsfeldern.

Beteiligung ist gewollt und wird von den Fachkräften und von der Leitung unterstützt

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist ausdrücklich gewünscht und wird vom Träger Balance GmbH aktiv unterstützt, gefördert und in die tägliche Arbeit eingebracht. Ziel ist es, für Beteiligungsprozesse verbindliche Regelungen zu schaffen, so dass alle am Prozess Mitwirkenden in einem verlässlichen Rahmen agieren können. Eine Kultur der Beteiligung zu schaffen, endet nicht auf der Ebene der Arbeit mit den Klienten/-innen sondern Fachkräfte beim Träger müssen über die Möglichkeiten und Befugnisse verfügen, die ihnen vorgetragenen Anliegen bzw. Missstände zu beseitigen sowie eingeforderte bzw. erwünschte Partizipationsmöglichkeiten zu eröffnen. In dieser Hinsicht bedeutet eine Kultur der Partizipation diese auch auf der Ebene der Mitarbeiter/-innen und der Leitung umzusetzen. Nur wenn die Möglichkeit besteht, dass sich die Mitarbeiter/-innen des Trägers wirksam und aktiv einbringen, können sie auch mit den Klienten/-innen gemeinsam Veränderungen gestalten.

Beteiligung ist für Erwachsene und junge Menschen möglich und wird aktiv gefördert

Der Träger stellt sicher, dass die von ihm betreuten Erwachsenen, Kinder und Jugendliche sowie die jungen Menschen mit ihren individuellen Möglichkeiten an Partizipationsprozessen teilhaben können. Die sozialpädagogischen Fachkräfte reflektieren in Bezug auf die Klienten Faktoren, die den Partizipationsprozess fördern sowie behindern können, und reagieren auf diese entsprechend. Unterschiedliche Bedürfnisse je nach Alter, Geschlecht, ggf. Behinderung, sozialer, kultureller oder ethnischer Herkunft sowie Bildungsstand werden dabei berücksichtigt.

Die Ziele und Entscheidungen sind transparent

Alle am Hilfeprozess beteiligten Personen insbesondere auch die Familien, Kinder und Jugendlichen, werden bei der Klärung der Ziele des Hilfeprozesses und bei der Handlungsplanung sowie deren Umsetzung aktiv beteiligt. Die Ziele werden im

Rahmen eines Handlungsplanes dokumentiert, sie sind transparent, nachvollziehbar und lassen Raum für ausreichende Offenheit im Beteiligungsprozess, auch im Hinblick auf die Ergebnisse. Die Entscheidungen aller Ebenen werden offengelegt. Bei längerfristigen Maßnahmen werden Teilziele formuliert. Darüber hinaus werden die festgelegten Ziele regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Es gibt Klarheit über Entscheidungsspielräume

Partizipation ist zu verstehen als ein Sammelbegriff der verschiedenen Arten und Formen der Beteiligung in Form von Information, Mitsprache, Mitbestimmung und Mitwirkung. Mit den beteiligten Eltern, Kindern und Jugendlichen wird bei Beginn des Hilfeprozesses geklärt, wie viel Einfluss sie innerhalb des Partizipationsprozesses nehmen können und wie vonseiten der sozialpädagogischen Fachkraft des Freien Trägers die Möglichkeiten ihrer Einflussnahme auf den Hilfeprozess und die Zielerreichung gesehen wird. Die Eltern sowie die jungen Menschen erhalten damit Klarheit über die Möglichkeiten und Grenzen ihrer Einflussnahme.

Die Informationen sind verständlich

Der Träger stellt sicher, dass eine umfassende und für die jeweilige Zielgruppe verständliche Information über die Beteiligungsrechte und -angebote für Erwachsene, Kinder und Jugendliche erfolgt. Hierzu kann der als Anhang für Adressatinnen dem Handlungskonzept „Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe" – Ergebnisse aus dem Projekt des Bundesfachverbands Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge e.V. beigefügte Text „Partizipation – ein schweres Wort einfach erklärt" herangezogen werden. Der Text ist neben Deutsch in Arabisch, Dari, Französisch, Englisch, Russisch, Somali und Vietnamesisch übersetzt. Geschäftsführung, Teamleiter/-innen und Mitarbeiter/-innen des Trägers interessieren sich ernsthaft für die Interessen der Erwachsenen, Kinder und Jugendlichen und setzen sich mit ihnen auseinander. Kinder und Jugendliche müssen merken, dass ihre Meinungen ernst genommen werden.

Die Methoden im Partizipationsprozess sind zielgruppenorientiert

Die in Beteiligungsverfahren eingesetzten Methoden entsprechen dem Entwicklungs- und Bildungsstand der jeweiligen Zielgruppe. Die Methoden werden so gewählt, dass sie Zugangsmöglichkeiten eröffnen und nicht durch Einseitigkeit (z.B. ausschließlich über Sprache und Schrift) zur Ausgrenzung von Kindern und Jugendlichen beitragen. Die eingesetzten Methoden dienen dazu Erwachsene, Kinder und Jugendliche zum aktiven Handeln anzuregen und zu befähigen. Nachfolgende Methoden kommen u.a. zum Einsatz:

- Gemeinsame Arbeit mit Zielkarten
- Familienrat
- Familienwerkstatt
- Familiengespräche
- Elterncoaching
- Einsatz von Video Home Training
- Hauskonferenz (stationär)

Die Geschäftsführung stellt die Möglichkeit einer Qualifizierung im Bereich der unterschiedlichen Methoden für die Mitarbeiter/-innen sicher.

Die Ergebnisse werden zeitnah umgesetzt

Die sozialpädagogischen Fachkräfte des Trägers wirken darauf hin, dass konkrete Ergebnisse und Entscheidungen aus dem Beteiligungsprozess zeitnah umgesetzt werden. Falls eine Umsetzung nicht oder nur teilweise erfolgen kann, müssen hierfür nachvollziehbare Gründe vorliegen, die den Beteiligten umfassend und verständlich vermittelt werden.

Die Beteiligten werden für Partizipation qualifiziert

Die am Partizipationsprozess beteiligten Fachkräfte werden ggf. unter Einbeziehung weiterer Akteure (Eltern, Kinder, Jugendliche, Casemanagement) regelmäßig qualifiziert. Insbesondere geht es darum, sich mit der eigenen Rolle im Partizipationsgeschehen auseinanderzusetzen, eine partizipationsfördernde Haltung zu entwickeln und Partizipationsmethoden kennenzulernen.

Das Engagement wird durch Anerkennung gestärkt

Das Engagement aller Beteiligten, insbesondere der Kinder und Jugendlichen, erfährt durch den Träger besondere Wertschätzung und Anerkennung.

2.3 Handlungsfelder im Beteiligungsprozess

2.3.1 Handlungsfelder für Kinder- und Jugendliche

In Beteiligungsverfahren werden auf der Grundlage der Hilfeplanung bzw. des Handlungsplanes Themen behandelt, die für Kinder und Jugendliche bedeutsam sind. Diese können ihr unmittelbares Lebensumfeld betreffen, aber auch übergeordnete Fragestellungen. Die Beteiligung kann exemplarisch in folgenden Handlungsfeldern erfolgen:

Alltagsgestaltung

- Einkaufen
- Essen/Kochen
- Zimmer- und Wohnraumgestaltung
- Taschengeldeinteilung
- Freizeitgestaltung
- Auswahl und Einkauf von Bekleidung

Regeln des Miteinanders

- Hausregeln innerfamiliär und im Gruppensetting
- Aufgaben/Funktionen
- Beschwerdeverfahren (siehe Ziff. 3. Beschwerdemanagement)

Hilfeprozess

- Beteiligung an der Zielerarbeitung
- Teilnahme an Hilfeplanung/am Handlungsplan
- Mitwirkung an der Berichterstattung
- Lehrergespräche
- Familiengespräche

2.3.2 Handlungsfelder für Eltern

Hilfeprozess

- Beteiligung an der Zielerarbeitung
- Teilnahme an Hilfeplanung/am Handlungsplan
- Mitwirkung an der Berichterstattung
- Lehrergespräche
- Familiengespräche

Beteiligung an wichtigen Entscheidungen

- Beteiligung im Alltag
- Beteiligung im Umgang mit Behörden und Kooperationspartnern (Ärzte, Schulen, Ämter)

2.4 Evaluation: Meilensteine der Entwicklung einer partizipatorischen Haltung

Weil eine Kultur der Partizipation schwer messbar ist, beabsichtigt der Träger Meilensteine der Umsetzung in einem Zeitplan festzuhalten sowie Kriterien zur Messung der Umsetzung aufzustellen.

3. Beschwerdemanagement

3.1. Vorbemerkung

Das Recht auf wirksame Beschwerde wird in Art. 13 der Europäischen Menschenrechtskonvention und im Art. 17 des Grundgesetztes besonders hervorgehoben. Darüber hinaus wurde in den Empfehlungen zur Aufarbeitung des sexuellen Missbrauchs ebenso wie in den Abschlussberichten des Runden Tisches sexueller Kindesmissbrauch und des Runden Tisches Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren die Notwendigkeit von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und die Schaffung unabhängiger einrichtungsexterner Beschwerdemöglichkeiten hervorgehoben.

Auf dieser Grundlage und unter Berücksichtigung der Eröffnung einer Jugendwohngruppe im Mai 2017 hat der Träger im Rahmen der bereits oben genannten Fachtagung Beschwerdemöglichkeiten thematisiert und Beschwerdewege aufgezeigt.

Die Familien bzw. jungen Menschen werden angeregt, ihre Beschwerden bzw. ihren Verbesserungsvorschlag zu äußern. Sie erhalten Unterstützung in der Formulierung ihrer Bedürfnisse, Probleme, Unzufriedenheiten und Wünsche und werden aktiv bei der Entwicklung konkreter Lösungsschritte unterstützt.

Beschwerden werden von den sozialpädagogischen Fachkräften nicht als Angriff auf die eigene Person missverstanden, sondern vielmehr als wertvolle Hinweise auf die eigene Arbeit sowie ggf. auf die Trägerstruktur. Im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung werden Beschwerden wertschätzend entgegengenommen. Beschwerden werden seitens der beschwerdeführenden Personen nicht immer als solche bezeichnet. Es gilt daher, sensibel auf Beschwerden im Gespräch zu achten. Beschwerden, die „zwischen Tür und Angel" geäußert werden, sind genau wie offiziell eingereichte Beschwerden zu bearbeiten und zu dokumentieren.

3.2 Worüber kann man sich beschweren?

Es ist sinnvoll und entspricht dem Verständnis des Trägers gegenüber dem Klienten keine Eingrenzung von Beschwerdeinhalten vorzunehmen. Eine Eingrenzung kann zur Verunsicherung führen, ob die Beschwerde relevant genug sei, dies die richtige Stelle sei und ob sich darüber beschwert werden dürfte. Nach Eingang der Beschwerde und vor ihrer Bearbeitung ist durch den Träger zu prüfen, inwieweit die Zuständigkeit für die Bearbeitung der Beschwerde gegeben ist. In Fällen wo diese nicht vorliegt, wird der Klient mit seinem Einverständnis von der Weiterleitung an die zuständige Stelle in Kenntnis gesetzt.

3.3 Beschwerdewege

Wo kann man sich beschweren?

Bei der

- Geschäftsführung/päd. Leitung
- Verwaltung
- Teamleitung
- Sozialpädagogischen Fachkraft des Trägers
- Supervisorin
- Amt für soziale Dienste/Jugendamt (Leitung/Casemanagement)
- Landesjugendamt
- BeBeE – Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen

Stationär:

- Bezugsbetreuer
- Gruppenkonferenz
- Gruppensprecher
- Briefkasten (anonym)
- Sowie die oben genannten weiteren Personen/Organisationen

3.4 Bearbeitung und Abläufe

3.4.1. Wo kann man sich beschweren?

Beim Träger sind folgende Beschwerdewege möglich:

Trägerinterner Beschwerdeweg

- Persönlich/telefonisch bei den o.g. Ansprechpartnern bzw. in der Gruppenkonferenz (stationär),
- Schriftlich auf vorgefertigten Formularen, auch in der jeweiligen Muttersprache

- Anonym
- Medial (Online-Fragebogen, E-Mail, WhatsApp)

Externer Beschwerdeweg

- Supervisor/-in
- Landesjugendamt
- BeBeE – Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen

3.4.2 Wie werden die Beschwerden bearbeitet?

Nach Eingang der Beschwerde beim Träger werden folgende Prüf- und Arbeitsschritte durchlaufen:

Zuständigkeitsklärung

- Fallen die Inhalte der Beschwerde über Missstände /Anliegen in den Verantwortungsbereich des Trägers und können diese von ihm wirksam bearbeitet werden?
- Bei Nichtzuständigkeit: Weiterleitung an die zuständige Organisation/Institution.
- Anonyme Beschwerden werden in Dienstbesprechungen bzw. Teamsitzungen eingebracht und die Thematik der Beschwerden soweit wie möglich einer Klärung bzw. Lösung zugeführt.
- Die Person, die die Beschwerde annimmt leitet diese an die Geschäftsführung/pädagogische Leitung weiter, diese klärt die weitere Zuständigkeit in der Bearbeitung. Die Weiterleitung und die Zuständigkeit in der Bearbeitung ist zu dokumentierten, um klare Zuständigkeiten sicherzustellen.

Weitere Klärungsschritte

- Wer wird an der Klärung der Beschwerde beteiligt?
- Welche Schritte zur Lösung werden unternommen? (Welche Instanz ist für welche Themen zuständig?)
- In welcher Form wird die Beschwerde bearbeitet? (Einzelgespräche/gemeinsame Gespräche/schriftliche Stellungnahme etc.)
  Gruppeninterne Beschwerden (stationäres Angebot/Betreutes Jugendwohnen) können in der Gruppenkonferenz, in Einzelgesprächen und im Kreis der Beteiligten bearbeitet werden.

Bearbeitungszeitraum

Die Beschwerde wird innerhalb von 10 Tagen bearbeitet und der beschwerdeführenden Person eine Rückmeldung über den Bearbeitungsstand gegeben. Soweit die Bearbeitung nicht innerhalb von 10 Tagen erfolgen kann, erhält die beschwerdeführende Person eine Zwischenmitteilung/Sachstandsmitteilung.

3.4.3. Umgang mit Beschwerden und den Beschwerdegebenden

- Die Beschwerdegebenden haben das Recht und die Pflicht, die Lösung mitzugestalten.
- Bei Beginn der Leistung (ambulant/teilstationär) durch den Träger Balance GmbH bzw. bei Aufnahme in der Jugendwohngruppe werden die Klienten über Rechte, Pflichten, Partizipation und Beschwerdemöglichkeiten beim Träger und bei den externen Beschwerdestellen (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen, Landesjugendamt, Jugendamt) in altersentsprechender Sprache aufgeklärt. Die relevanten Kontaktdaten werden den Leistungsberechtigen (Familien/Junge Menschen) zugänglich gemacht.
- Die Erstellung einer Broschüre für Kinder und Jugendliche zum Thema Rechte, Beteiligung und Beschwerde ist in der Planung.
- Der Umgang mit Beschwerden und Beschwerdeführenden erfolgt in einer positiven, wertschätzenden und akzeptierenden Einstellung. Beschwerden werden mit angemessener Ernsthaftigkeit behandelt und bearbeitet.
- Die Bewertung über die Lösung (einvernehmlich gelöst/nicht einvernehmlich gelöst/ungelöst) obliegt am Ende der Beschwerdebearbeitung der beschwerdeführenden Person. Diese wird befragt inwiefern sie mit der Lösung einverstanden bzw. zufrieden ist und ob sie ggf. weiteren Handlungsbedarf sieht.

4. Dokumentation und Evaluation

Die Beschwerden und deren Lösung werden auf einem Formblatt dokumentiert, bei der Geschäftsführung gesammelt und einmal jährlich evaluiert mit dem Ziel, die sich aus den Beschwerden ergebenden Mängel und Fehler abzustellen. Gleichzeitig können möglicherweise Qualifizierungsbedarfe von Mitarbeiter/-innen in der Zusammenarbeit mit den Jungen Menschen und den Familien besser erkannt und darauf mit entsprechenden Maßnahmen reagiert werden. Die Auswertung erfolgt in einem Gremium, welches sich zusammensetzt aus der Geschäftsführung/pädagogischen Leitung, den Teamleitungen und ggf. weiterer Experten.

Delmenhorst/Bremen den 31.05.2017

BUNDESKINDERSCHUTZGESETZ

PARTIZIPATION

KONZEPTE

Betriebserlaubnis

HANDLUNGSKONZEPT

PARTIZIPATION IN DER STATIONÄREN KINDER- UND JUGENDHILFE

Ergebnisse aus dem Projekt des Bundesfachverbands Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge e. V.

UMF
Bundesfachverband
Unbegleitete Minderjährige
Flüchtlinge e. V.

4. Anhang für AdressatInnen

Partizipation - Ein schweres Wort einfach erklärt

Im Folgenden stellen wir einen Text zur Verfügung, der Jugendlichen in einfachen Worten erklärt, was sich hinter dem Begriff „Partizipation“ verbirgt und welchen Nutzen es für das eigene Leben sowie für eine demokratische Gemeinschaft bringt, sich zu beteiligen.
Der Text ist neben Deutsch in folgende Sprachen übersetzt: Arabisch, Dari, Französisch, Englisch, Russisch, Somali und Vietnamesisch.

Partizipation – ein schweres Wort einfach erklärt

In dem Wort „Partizipation“ steckt „part“, was „Teil“ heißt. Vielleicht verstehst du das englische „to be part of something“ – Teil von etwas sein. Unter Partizipation versteht man also Teilhabe, Beteiligung, Mitbestimmung oder Einbeziehung.

Für das Leben in einer Demokratie bedeutet Partizipation zum Beispiel, dass die Menschen zwischen verschiedenen politischen Parteien wählen, dass sie demonstrieren können, wenn ihnen etwas nicht gefällt oder dass Jugendliche einen eigenen Jugendverein gründen können.

Für dein Leben in der Jugendhilfe bedeutet das Folgendes:

Du hast das Recht, bei allen Gesprächen oder Entscheidungen, die dich betreffen, dabei zu sein, mitzusprechen und gehört zu werden.

Das steht sogar in verschiedenen Gesetzen (z.B. in § 5 und § 8 des deutschen Kinder- und Jugendhilfegesetzes und in §12 der internationalen UN-Kinderrechtskonvention). Das heißt also, deine Betreuer sind sogar verpflichtet, dich in alle Angelegenheiten, die dich betreffen, einzubeziehen.

Zum Beispiel:

- Deine Gruppe macht regelmäßig Gruppenabende / Vollversammlungen, bei denen ihr gemeinsam Dinge besprecht. Hier kannst du auch eigene Themen einbringen.
- Du darfst mitentscheiden, wofür Gruppengelder verwendet werden.
- Die Betreuer erstellen die Gruppenregeln nicht alleine, sondern gemeinsam mit den Jugendlichen in der Gruppe.
- Dein Betreuer bereitet das Hilfeplangespräch mit dir gemeinsam vor. Wenn du möchtest, darfst du noch eine Vertrauensperson zum Hilfeplangespräch mitnehmen (z.B. einen Freund, einen Verwandten). Alle Entscheidungen müssen mit dir besprochen werden und gelten nur, wenn du mit ihnen einverstanden bist (Ausnahme: bei Selbst- oder Fremdgefährdung)
- Du hast das Recht, dich zu beschweren, wenn du dich ungerecht behandelt fühlst.
- u.v.m.

Vielleicht ist es für dich ungewohnt, mit Erwachsenen über deine eigenen Vorstellungen zu diskutieren oder Entscheidungen gemeinsam mit anderen zu besprechen und zu treffen. Vielleicht fällt es dir am Anfang schwer. Mit der Zeit wirst du merken, dass es sogar Spaß macht, zu „partizipieren“, also dich zu beteiligen und mitzuentscheiden. Im Grunde ist das nichts anderes als „Teamwork“. Diese Fähigkeit eigene Ideen zu entwickeln, Lösungen für Probleme zu überlegen, mit anderen Menschen zu diskutieren und am Ende gemeinsame Entscheidungen zu treffen, hilft dir in deinem späteren Leben weiter. Denn diese Fähigkeit brauchst du z.B. auch in der Schule und v.a. auch in der Arbeit mit Kollegen.

المشاركة – شرح مبسط لكلمة صعبة

في الكلمة الألمانية "Partizipation" تكمن كلمة "part"، وهي تعني "جزء". لعلك تفهم معنى العبارة الإنكليزية "to be part of something" – أي أن تكون طرفا أو جزءا من شئ، أن تشارك في شئ ما. وبالتالي تشمل كلمة "Partizipation" أو بالعربية المشاركة من بين معان كثيرة على الآتي: الشراكة، والمساهمة، وصنع القرار، والانضمام.

بالنسبة للحياة في ديمقراطية تعني المشاركة على سبيل المثال أن يختار الأفراد ما ينتخبون من بين عدد من الأحزاب السياسية المختلفة ، أن يتمكنوا من التظاهر إذا كان هناك شئ لا يرضون به، أو أن تؤسس مجموعة من الشباب رابطة شبابية خاصة بهم إن أرادوا.

بالنسبة لحياتك أنت كمتلقي لخدمات دعم الشباب يعني ذلك ما يلي:
أنه من حقك أن تحضر كل ما يخصك من لقاءات وما يتخذ في شأنك من قرارات، وأن تشارك فيها فعليا، وأن تتم مشورتك ويسمع رأيك. بل وعلاوة على ذلك، هناك قوانين عدة تنص على ذلك (على سبيل المثال المادتين الخامسة والثامنة من القانون الألماني لدعم الأطفال والشباب، والمادة الثانية عشر من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل). هذا يعني أن المشرفين عليك ملزمين بأن يقوموا بإشراكك في كافة الأمور التي تخصك.

ومن الأمثلة على ذلك ما يلي:

- مجموعتك السكنية تعقد بصفة دورية أمسيات جماعية\ اجتماعات عامة تتناولون فيها معا الكثير من الموضوعات. بإمكانك أنت أيضا أن تطرح الموضوعات التي تهمك للمناقشة.
- من حقك أن تشارك في اتخاذ القرارات حول ما يتم إنفاق أموال المجموعة عليه.
- المشرفون لا يقومون بوضع قواعد المجموعة بمفردهم، بل بمشاركة من يسكن المجموعة من شباب.
- يقوم مشرفك بإشراكك في إعداد لاجتماع وضع وتطوير خطة الدعم. يمكنك إذا شئت أن تصطحب إليه شخصا تعتبره موضع ثقة لك (صديق/ قريب). كافة القرارات يجب أن يتم تناولها معك ولا تصبح نافذة إلا بموافقتك (بإستثناء ما فيه خطر عليك أو على الآخرين).
- من حقك أن تشكو إذا شعرت بأنك لا تعامل بأسلوب لائق.
- إلخ

لعلك لست متعودا على أن تتناقش مع الكبار عن تصوراتك الشخصية للأمور أو على المشاركة في مناقشة واتخاذ القرارات. وبالتالي لعلك تجد الأمر في البداية صعبا، ولكن مع مرور الوقت سوف تجد أن "المشاركة" شئ ممتع، أي مشاركة الآخرين في المناقشة واتخاذ القرارات. وهذه العملية لا تختلف إطلاقا عن أي أمر يمارسه فريق من أشخاص ما مع بعضهم البعض. إن القدرة عى تطوير أفكار ذاتية، والتفكر في حلول للمشكلات، والتناقش مع الآخرين، ثم إتخاذ القرارات جماعة في النهاية ستعود عليك بكثير من المنفعة في حياتك المستقبلية. حيث أنك سوف تحتاج إلى تلك القدرة في المدرسة مثلا، ثم بعد ذلك في محل عملك مع زملائك.

Partizipation – تشریح ساده ای یک کلمه ای مشکل :

در درون واژه ای" Partizipation " کلمه ای "Part" نهفته است که معنی "حصه یا بخش" میدهد.شاید تو مفهوم اصطلاح انگلیسی „to be part of something" را بدانی – قسمت و بخشی از یک چیزی بودن – .(جزی از کل بودن)
بنابرین کلمه ای Partizipation معانی چون : بخش داشتن(حق داشتن)،سهیم بودن، حق اشتراک در تصمیم گیری و سهیم ساختن را میرساند.

برای زیستن در یک جامعه ای دموکراتیک ، "Partizipation" میتواند بطور مثال چنین تفسیر و معنی شود که انسانها در میان احزاب مختلف سیاسی حزب دلخواه شان را انتخاب میکنند،که اجازه دارند تظاهرات کنند وقتی چیزی مورد پسند شان واقع نمیشود،و یا اینکه نوجوانان میوانند برای خویش انجمن و سازمانی تشکیل بدهند.

در موسسه ای کمک به نوجوانان بطور ذیل میتواند معنی شود :

تو حق داری که در تمام صحبت ها و تصمیم گیری ها که مربوط به تو میشوند اشتراک کنی ، حق ابراز نظر داشته باشی و نظریات و پیشنهاد های تو شنیده شوند .

تو حتا در قوانین مختلف درج شده ای (بطور نمونه در پاراگراف پنج و پاراگراف هشت قانون آلمان کمک به کودکان و نوجوانان و در پاراگراف دوازده قرارداد بین المللی حمایت از حقوق کودکان)
این بدین معنی است که سرپرستان تو حتا مجبور و مکلف اند تا تو را در همه قضایای که به تو ارتباط میگیرند شرکت بدهند.

بطور مثال :

– گروپ تو نشست و گفتگو های شامگاهی برگزار میکند یا در جلسات عمومی که در آنجا شما مسایل و موضوعات مشترک را مورد بحث قرار میدهید.در اینجا تو میتوانی موضوعی مورد نظر خود را وارد بحث کنی .

– تو میتوانی در تصمیم گیری سهیم باشی که پول اختصاص یافته به گروپ ها برای چه چیزهای به مصرف برسد .

– مسوولین قواعد وقوانینِ گروپ ها را به تنهایی وضع نمی کنند بلکه این را مشترکن با نوجوانان و اعضای گروپ انجام میدهند .

– مسوول تو طرح " صحبت برنامه ای کمک رسانی" را مشترکن با تو آماده میکند.
تو در صورتی که بخواهی اجازه داری که یک شخص مورد اعتمادت را در "صحبت برنامه ای کمک رسانی" با خود بیآوری (مثلن یک دوست یا خویشاوند). همه تصامیم بایست در صحبت و مشوره با تو گرفته شوند و تنها زمانی قابل اعتبارند که تو موافق باشی.(به استثنای حالاتی که خود و یا دیگران را به خطر مواجه کنی)

– در صورتی که احساس کنی با تو رفتار ناعادلانه انجام میگیرد تو این حق را داری که شکایت کنی .

– و خیلی بیشتر از این

شاید برای تو غیر عادی باشد که با کلان سالان راجع به تصورات خود مباحثه کنی و برای تصمیم گیری با دیگران به گفتگو بنشینی و تصامیم قطعی را مشترکن اتخاذ کنی.شاید در شروع برایت اینهمه آسان نباشد ولی با گذشت زمان خواهی دید که "partizipieren" لذت و شادی می آورد . یعنی همان اشتراک کردن و گرفتن تصامیم مشترک.

– در حقیقت این چیزی جز همان "Teamwork" نیست.

توانایی اندیشه و فکرِ بکرِ خود را پروراندن ، راه حل برای مشکلات یافتن ، با اشخاص دیگر بحث و گفتگو کردن و در پایان تصامیم نهایی مشترک گرفتن ، تو را همچنان در زندگی آینده ات بیشتر کمک میکند.چراکه تو به این توانایی در مکتب و دوران تحصیل هم نیاز داری و بیشتر از همه در محل کار با همکارانت .

Participation - un mot compliqué mais facile à expliquer

Dans « participation » il y a « part ». Peut-être que tu connais l'expression en anglais « to be part of something » - faire partir de. Participation signifie donc prendre part à quelque chose, décider ensemble et surtout inclure tout le monde dans la prise de décision.

La vie en démocratie repose souvent sur la participation par exemple quand les individus vont voter pour le parti politique de leur choix, ou lorsque la population manifeste quand quelque chose ne leur convient pas. Les jeunes aussi participent par exemple quand ils créent leur propre association.

Au sein du service d'assistance à la jeunesse tu as par exemple:
le droit d'assister, de participer et de te faire entendre lorsque les discussions et les décisions prises te concernent.
Plusieurs lois sont là pour soutenir tes droits (le § 5 et le § 8 de la loi allemande sur l'aide à l'enfance et à la jeunesse et dans le §12 de la Convention internationale des Droits de l'Enfant). Tes tuteurs/ assistants ont donc le devoir de te faire participer dans toutes les démarches qui te concernent.

Par exemple:

- Si ton groupe organise régulièrement des réunions où vous échangez sur des sujets qui vous concernent tous, tu peux dans ce cadre proposer toi-même des thèmes.
- Tu as le droit de donner ton avis sur les dépenses du portefeuille commun.
- Les assistants/tuteurs ne fixent tout seul les règles mais avec le groupe de jeunes.
- Ton tuteur prépare avec toi l'entretien sur ton projet individuel/éducatif. Tu as le droit si tu veux de demander à une autre personne d'être présente (un ami, un proche). Toutes les décisions doivent être discutées avec toi et ces décisions ne seront appliquées que si tu les acceptes. (Exceptions: cas de mise en danger de soi ou d'autrui)
- Tu as le droit de revendiquer tes droits si tu te sens en situation d'injustice.

Peut être que tu n'es pas encore habitué à échanger avec des adultes ou encore à prendre des décisions en groupe.
Ca va peut être un peu dur pour toi au début mais avec le temps tu vas voir que c'est sympa de «participer» et de décider tous ensemble. Au final c'est un travail d'équipe que vous faites.
La capacité d'avoir ses propres idées, d'échanger, de trouver ensemble des solutions et de parvenir à prendre une décision commune tous ensemble, te servira beaucoup par la suite.
Cette capacité à travailler ensemble est très importante à l'école mais aussi au travail avec tes collègues.

Participation - A difficult word but easy to explain

The word “participation” means to be part of something, to be involved. It means co-determination and sharing in.

For life in a democracy participation means that people can chose between different political parties, that they can demonstrate to express their disapproval, or that teenagers can set up their own youth associations.

For your life in youth welfare services it means:
You have the right to be present, to be heard and to speak in all meetings or decisions concerning you. You can find this written down in several laws (e.g. § 5 and § 8 of the German Youth Welfare Act and §12 of the UN-Convention on the Rights of the Child). In accordance with these laws your caretakers are obliged to involve you in any matter concerning you.

For example:

- Your group regularly conducts group meetings in which you discuss things collectively. You may introduce own topics also.
- You can co-decide what to spend group money on.
- Caretakers do not set the rules for the group by themselves, but together with the youngsters in the group.
- Your caretaker prepares the support plan conference in conjunction with you. If you like you can bring a confidant to the conference (e.g. a friend or a relative). All decisions have to be discussed with you and are valid only if you agree (exceptions: in case of danger to yourself or others).
- You have the right to complain when you feel you’re being treated unfairly.
- And much more

Maybe you are not used to discuss your own ideas with adults or to make decisions in consultation with others and talk them over. Maybe it is hard for you in the beginning. But in time you will see it’s fun to participate - to take part and to have a say. Basically, it’s the same thing as “teamwork”. This capacity to develop own ideas, to find solutions for problems, to debate with other people and at the end make a joint decision will help you later in your life. Because you need this capacity at school, for example, and especially at work with colleagues.

Partizipation – сложносоставное слово просто объясняется.

Слово "участие" происходит от слова "часть" . Возможно, вы знаете, что в английском языке „to be part of something“ - «быть частью чего-то». Таким образом, под словом «участие» понимается вовлечение, участие в чем-то.

Жизнь в условиях демократии означает участие в выборах, например, возможность выбирать между различными политическими партиями , а также возможность молодыми людьми продемонстрировать, если им что-то не нравится, или создать своё собственное молодежное объединение.

Для помощи в твоей юной жизни это означает следующее:
ты имеешь право участвовать во всех дискуссиях или решениях, которые влияют на твою жизнь, имешь право голоса в них и право быть услышанным.
Это даже содержится в различных законах (например, в § 5 и § 8 немецкого закона о детях и молодежи и в § 12 Конвенции ООН о международных правах детей). Другими словами, ваши наставники даже обязаны включать тебя в обсуждения по всем ключевым вопросам, которые влияют на твою судьбу.

Например:

- Твоя группа регулярно проводит совместные вечера, на которых принимаются общие решения. На них ты, например, можешь предложить свою собственную тему.
- Ты можешь принять участие в решении, с какой целью использовать групповые деньги.
- Наставники не должны в одиночку устонавливать правила в группе - только с вашим участием.
- Твой наставник готовит вместе с тобой план твоей помощи. Если ты хочешь, тебе разрешается пригласить еще одного человека, которому ты доверяешь, (например, друга, родственника) для участия в составлении этого плана. Все решения должны быть согласованы с тобой и применяются только, если ты согласен с ними (за исключением если они подвергают опасности тебя или окружающих).
- Ты имеешь право пожаловаться, если ты чувствуешь, что к тебе относятся несправедливо.

И.т.п. (и тому подобное)

Может быть, тебе непривычно обсуждать твои собственные идеи со взрослыми или принимать совместные решения, обсуждая их с другими. Возможно, тебе это будет вначале даваться трудно. Но со временем ты поймешь, что «участвовать» - это интересно, поэтому участвуй и принимай участие в совместных решениях. В общем и целом это не что иное, как «командная работа». Эта деятельность позволяет развивать свои собственные идеи, продумывать пути решения проблем, обсуждать их с другими людьми и принимать совместные решения и, в конце концов, поможет тебе в твоей дальнейшей жизни. Эти навыки пригодятся тебе, например, в школе и также в работе с коллегами.

Partizipation – waa kalmad macnaheeedu adagayay laakiin, waa laguu fududeyn waxay ká dhigantahay.

Kalamdda „**Partizipation**“ waxaa ká mit ah ama kú dhexjira „part“ , macnaha „qaar ká mit ah“ ayay ká dhigantahay.waxaa laga yaabaa inaad taqaanno haddii laguugu qoo Afingiriis, „tob e part of samething“- qaarkood ká midnoqo ama ahow. Partipazipation waxay marka ká dhiganatahay, Qaybkood, ká mid ahow, ama ká qaybal gal, há lagaa qaybgaliyo.

Haddii aad kú nooshahay Waddan Jamhuurid Dimiqoraadi ah, waxa ay Partizipation ká dhigantahay matalan, in Dadweynuhu Xisbiyo kala duwan midkood ay magacaaban karaan, ama dooran karaan, inay Mudaahirikaraan ama Bannaanbixi karaan, haddii aysan raalli ká ahayn sida Xukunku yahay, ama haddii Dhallinyaro ay rabaan inay Qorsheeyaan Haayad qaabilsan Danaha gaarahaan dhallinyarada.

Haddii lagasooqaado kú noolaashada caawimada Dhallinyarada ee aad adigu kú irto, waxay taasi ká dhigantahay, sidaan soo socota:

Waxaad xaq ú leedaday, in aad waxa danahahaaga qusaynaaya oo dhan, aad ká qaybgelikarto, oo Fikradaada lá tixgeliyo, in Góaanada noloshaada ama Mustaqbalkaaga qusaynaaya lagaa qaybgeliyo. Taasna waxaa xitaa qoraaya Qodobo gaar ah ee Sharciga dhallinyarada qaabilsan sida, (matalan, Qodobka §5 iyo Qodobka §8 ee carruurta iyo Caawimada dhallinyarada iyo Qodobka 12§ ee Dunida Midowday ee UN-Xuquuqda carruurtana dhawrta). Taasi waxay ká dhigantahay in ay dadka kú qaabilsan ee Shaqaalaha meesha aad deggentahay ká mit ai, kú qasbanyihii inay Góaan walaba ay kaa qaybgeliyaan, sida Sharcigu qoraayo.

Matalan:

- Kooxdaaadu waxay wada fariistaan habeenno gaar ah, oo shiro lá galo, oo dhammaantiin aad ká wada hadashaan waxyaalo noloshiinna qusaynaaya. Adiguna aad halkaas ká hadlikarto ama fikradaadaa bixinkaro.
- Adigu waxaad xaq ú leedahay inaad ká qaybgasho Góaanka,matalan, waxyaalaha lagu soogadikaro Lacagta ay Kooxdu Dhallinyaradu leeyihiin.
- Shaqaalaha idinqaabisan ee idinxanaaneeyaa, waa inay idinka qaygeliyaan , qaynuunka ama Maamulka sharciyada ee Gurgiinna loo qoray.
- Qofka adiga gaaraahn kuu qaabilsani, waa inuu sí wanaagsan kuu si diyaariyo, inta aadan ballanta lagaga wadahadlidoono Caawimada Dhallinyarada lá gaarin. Waxaad kaloo xaq ú leedahay inaad soo kaxaysato qof aad aaminsantahay, (Matalan: Qof aad saaxiib tihiin, ama Qaraabo). Waa in waxkasta oo Muhiim ada lagaala dadlo, oo aad Góaanka ká qaybgasho. Wax aadan adigu raalli ká ahaynna laguma Góaan gaari karo. Midda keliya ee aadan keligaa Góaankaaga aanan lá tixgelineyn waa, haddii aad rabto inaad naftaada waxgaarsiisoama Nafkale.
- Waxaad qax ú leedahay inaad waxa kú dhibaaya ká soo dacwoonkaritid.
- U.s.w.

Waxaa laga yaabaa inaadan ú baran, inaad dad kaa waaweyn aad lá Doodo ama aad kala hadasho waxayaalaha noloshaada qusaynaaya, ama sida aada digu jeclaanalahayd,inaad ú noolaadto, ama Góaanada aad kútalojirto, lagana yaabo inay taasi bilowgakú dhibayso, maadaama aadan taas ú baran. Laakiin markaad lá qabsato oo aad u´barato, ayaad ogaan doonta, in „Partizipieren“ wax wanaagsan tahay oo aad ká helidoonto, inaad ká qaybgasho Góaanada idinka inin quseynaaya. Kalmaddaasi waxay ká dhigaytahay, „Teamwork“. Siaasna waxaa laga bartaa sidii aad adigu Awoodaada kor ugu kicin lahayd oo aad wax kastoo kú yimaada, aad Góaan uga gaarikarto, oo dhibkastoo aad lákulanto aad markasta ogttahay sidii wanaagsan ee aad samynlahayd, inaad Dadka lá doodokarto, oo aad markasta sí wanaagsan ú heshid dariiq haboon, taasina noloshaada soo socota oo dhan ayaad ká faaíidi doontaa. Taasina waxay kaloo kaa caawindoontaa Iskuulka waxbarshada ama shaqaa aad Mustaqbalkaaga gelidoontid, iyo dadka aad wadashaqayndoontaan, sida loola dhaqmo.

Partizipation – Cách giải thích đơn giản cho một từ khó

Trong chữ „Partizipation" có chứa chữ „Part", có nghĩa là „một phần". Có thể bạn hiểu trong tiếng Anh câu „to be part of something" - một phần của gì đó. Chữ Partizipation được hiểu là cùng sở hữu, sự tham gia, cùng quyết định hay sự liên quan.

Trong cuộc sống của một nền dân chủ thì Partizipation có nghĩa ví du như: người dân có quyền bầu chọn một trong nhiều đảng phái khác nhau, có quyền được biểu tình, khi mà họ không bằng lòng điều gì đó hay là các thanh thiếu niên có quyền thành lập câu lạc bộ thanh niên cho riêng mình.

Cuộc sống với sự giúp đỡ thanh thiếu niên (Jugendhilfe) có nghĩa như sau:
Bạn có quyền có mặt, cùng đóng góp ý kiến, và được lắng nghe trong tất cả các cuộc bàn bạc hay là quyết định có liên quan đến bạn.
Những điều này được quy định ngay cả trong bộ luật (ví dụ: trong § 5 và § 8 bô luật giúp đỡ trẻ em thanh thiếu niên và § 12 trong công ước về các quyền lợi trẻ em của liên hợp quốc). Điều này có nghĩa là người bảo trợ của bạn có trách nhiệm phải cùng bạn giải quyết mọi vấn đề có liên quan đến bạn.

Ví dụ:

- Nhóm của bạn thường xuyên tổ chức các buổi nhóm họp để cùng nhau thảo luận về các vấn đề chung. Tại đây bạn có thể tự đem những đề tài riêng của mình vào buổi nói chuyện.
- Bạn có quyền cùng quyết định về việc quỹ tiền của nhóm được dùng cho việc gì.
- Những người bảo trợ không tự đặt ra những quy tắc chung cho cả nhóm một mình, mà họ phải cùng với các thanh thiếu niên trong nhóm làm việc này.
- Người bảo trợ của bạn cùng bạn chuẩn bị cho buổi nói chuyện về dự án trợ giúp cho trẻ em và thanh niên. Nếu bạn cần thì có thể đem theo một người mà bạn tin tưởng đến cùng bạn trong buổi nói chuyện này (ví dụ: một người bạn, một người thân). Tất cả mọi quyết định phải được cùng bàn bạc với bạn và nó chỉ có hiệu lực khi bạn đồng ý với điều này. (trừ trường hợp điều này gây ra nguy hiểm cho bản thân bạn hay người khác.)
- Bạn có quyền khiếu nại khi bạn cảm thấy bị đối xử không công bằng.
- Và còn nhiều điều khác...

Có thể nó sẽ lạ lẫm đối với bạn khi mà cùng với người lớn bàn bạc về những ý định của bạn hay là cùng với những người khác thảo luận và chọn ra những quyết định sau cùng cho mình. Có thể lúc đầu bạn cảm thấy khó khăn. Nhưng với thời gian bạn sẽ nhận ra rằng „Partizipation" thi rất thú vị, được cùng tham gia được cùng quyết định. Nói chung thì nó không khác gì là „Teamwork". Kỹ năng tự tạo ra những sáng kiến, tìm ra lời giải cho các vấn đề, cùng nhau bàn bạc với người khác để sau cùng tìm ra một quyết định chung, sẽ giúp bạn trong cuộc sống của mình sau này. Bạn cần những kỹ năng này ví dụ như ở trên trường học hay là sau này trong công việc với đồng nghiệp.

Formular für Beschwerden
Form for complaints · Şikayet formüleri · Formulaire de plainte

Du magst uns sagen, was schlecht läuft und dir nicht gefällt? Sehr gerne! Wenn du möchtest, kannst du diese Fragen nehmen, um uns dein Anliegen zu schildern. Du darfst entscheiden, in welcher Sprache du schreibst.

You wanna tell us what you dislike? Your welcome! If you'd like to, you can use this sheet to tell us your request. You can choose the language. · Ne kötü gidip sevmediğin bize söylemek istersin? Buyrun, Baş üstüne! Istersen bize ricanı anlatmak için bu formüler kullanabilirsin. Dil seçebilirsin. · Tu souhaite de nous dire ce que tu aimes pas? Avec Plaisir! Si tu veux tu peux utilisier ce formulaire pour nous dire ta plainte. Tu peux choisir une langue.

Angaben zur Beschwerdeführer/in · *Complainant · Şikayet eden · Le/la réclamant/e*

☐ **Anonym** · *anonymus · anonim, isimsiz · anonyme*

☐ **Nur die Betreuer/innen sollen meinen Namen kennen** · *Only the advisor should know my name · Sadece bakıcılar isim bilmeli · Seulement les éducateurs/éducatrices doivent savoir mon nom.*
Name · *name · isim · nom:* _____

☐ **Öffentlich** · *public · açık · publique*
Name · *name · isim · nom:* _____

Meine Beschwerde · *My complaint · Şikayetim · Ma plainte:*

z.B. Was gefällt dir nicht? Welche Person(en) betrifft die Beschwerde? Wie ist das entstanden, wie lange? · *e.g. What do you dislike? Who is involved or concerned? How did it arise and develop, when? · mesela: Ne sevmiyorsun? Kim ilgelendiriyor? Nasıl/Neden çıktı? · Que'est-ce que tu aime pas? Qui est involvé? Comment est-ce que ça s'est dévélopé. Depuis quand?*

Was ich mir wünsche · *What I wish · Ne dilerim · Je souhaite:*

z.B. Wie kann es besser werden? Wer soll dabei helfen? · How can it get better? Who can help? · Nasıl daha iyi gidebilir? Kim yardım edebilir? · Comment est-ce que ça peut s'améliorer? Qui peut aider?

Rückmeldung · *Answer · Cevap · Reponse*

☐ **Ich möchte eine Rückmeldung erhalten, per…** · *I'd like to get an answer by… · Bir cevap almak isterim · Je souhaite une reponse par…*
- ☐ **Brief** · *letter · mektup · lettre*
- ☐ **Persönlichem Gespräch** · *personal conversation · kişisel sohbet · conversation personellement*
- ☐ **Telefon** · *telephone · telefon · telephone*
- ☐ **Andere** · *others · başka · autre*

☐ **Ich möchte keine Rückmeldung erhalten** · *I don't want to get an answer · Bir cevap istemem · Je souhaite pas de reponse.*

Vielen Dank für deine Beschwerde! Wir bearbeiten sie so schnell wie möglich!
Thank you for your complaint! We edit it as soon as possible! · Şikayetin için teşekkürler! Mümkün olduğu kadar çabuk onu işeriz! · Meci pour ta plainte! Nous la travaillons le plus tôt possible!

Dokumentationsbogen für Beschwerden

Angaben zum/r Beschwerdeführer/in

☐ Anonym
☐ Name:

Intern:
☐ Bewohner/in
☐ Mitarbeiter/in
☐ Träger

Extern:
☐ Arzt/Ärztin
☐ Amt/Behörde
☐ Angehörige
☐ Schule/Bildungsträger/Freizeitverein etc.

Annahme der Beschwerde

Datum des Eingangs: _____

Annahme durch (Complaint Owner):

_____

Beschwerdeweg

Schriftlich:
☐ Briefkasten
☐ Mail

Mündlich:
☐ Gespräch (formell/informell?)
☐ Telefon/AB

Inhalt der Beschwerde

Bearbeitung der Beschwerde

Weiterleitung

an:

Grund:

Rückmeldung an Beschwerdeführer/in

☐ Erfolgt. Datum:
☐ Nicht erfolgt. Grund:

Beendigung der Beschwerdebearbeitung

Grund:

Lösung:
☐ Einvernehmliche Lösung
☐ Nicht-einvernehmliche Lösung

Ist die Bearbeitung der Beschwerde aus Sicht des/r Beschwerdeführer/in beendet?
☐ Ja
☐ Nein

Anmerkungen:

Nach Beendigung der Beschwerdebearbeitung diesen Bogen bitte in den Ordner zur Auswertung und Evaluation der Beschwerden ablegen.

BALANCE GmbH
Außer der Schleifmühle 84
28203 Bremen
Tel. 0421/ 64 92 27 48

BALANCE GmbH
Düsternortstr. 81
27755 Delmenhorst
Tel. 04221/ 983 34 34

www.diebalancefinden.de