Initiative Habakuk

Konzept zur Begleitung der Implementierung eines Beschwerdemanagements in Einrichtungen der Kinder – und Jugendhilfe

Einführung

Spätestens mit dem Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes (BKiSchG) am 1. Januar 2012 wird die Einführung eines Beschwerdekonzeptes in betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe zur Pflicht. Die teils schmerzhaften Erfahrungen in der Geschichte der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland und die Aufarbeitung durch den Runden Tisch Heimerziehung lassen einen effektiven Schutz von Schwächeren aber auch für alle anderen Bereiche als fachlich notwendig erscheinen, in denen Abhängigkeiten und starke Machtasymmetrien strukturelle Merkmale von (Arbeits)Beziehungen sind.

Das vorliegende Konzept stellt ein Angebot dar für Einrichtungen, die sich mit der Einführung, Neuausrichtung oder Aktualisierung eines Beschwerdemanagements befassen und hierfür Unterstützung in Anspruch nehmen wollen. Dabei spielt zunächst keine Rolle, ob sich die Motivation aus gesetzlichen Vorgaben oder aus fachlichen Überlegungen speist: Das Konzept beschreibt zunächst lediglich allgemeine Bausteine, die Bestandteil eines Implementierungsvorhaben sein können, und die im jeweiligen Einzelfall an die entsprechenden Erfordernisse und Wünsche der Einrichtungen angepasst werden müssen. Dabei kann es sich um betriebserlaubnispflichtige Angebote handeln aber auch um andere Angebote, für die es bislang noch keine gesetzlichen Vorgaben gibt.

Ausrichtung des Konzepts

Übergreifendes Ziel, das wir mit der Umsetzung dieses Konzeptes verfolgen, ist Einrichtungen darin zu stärken, ein Beschwerdemanagement zu betreiben, das in festen Strukturen verankert ist, den tatsächlichen Anforderungen der Einrichtung entspricht, von den Mitarbeitenden mit der entsprechenden Haltung getragen wird und von den Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen selbstbewusst mit Leben gefüllt wird.

Unsere Intention ist nicht, das stellvertretend für die Einrichtungen zu übernehmen, sondern hilfreiche Impulse zu geben, damit dieses Ziel aus der Einrichtung heraus selbst umgesetzt und auch auf Dauer abgesichert werden kann.

Grundsätzlich ist es uns ein Anliegen, mit den Einrichtungen unter diesen Voraussetzungen ein gemeinsames Vorgehen zu entwickeln, in das unsererseits die bereits vorhandenen Erfahrungen und seitens der Einrichtung das Wissen um die konkreten Erfordernisse und Gegebenheiten dialogisch zusammenfließen.

Inhalte

Die vor diesem Hintergrund notwendige Flexibilität setzt einen modularen Aufbau des Konzepts voraus. Die im Rahmen der einzelnen Module beschriebenen Inhalte können dem jeweiligen Bedarf angepasst werden. Bei der folgenden Aufzählung der Module wird bewusst auf eine Nummerierung verzichtet, denn es gibt aus unserer Sicht keine zwingend notwendige zeitliche Abfolge der Module.

- Modul „Bestandsaufnahme in der Einrichtung“
- Modul „Vermittlung von Erkenntnissen“
- Modul „Stärkung der Beschwerdeführenden“
- Modul „Reflexion der eigenen Haltung“
- Modul „Entwicklung, Einführung und Begleitung von Strukturen“

Die Module werden im Folgenden ausführlicher dargestellt. Die Darstellung gliedert sich in Inhalt, Ziele, Methodik und wird ergänzt durch Anmerkungen zum Thema Partizipation.

Modul „Entwicklung, Einführung und Begleitung von Strukturen“

Inhalte: Voraussetzung und Bestandteil eines gelingenden Beschwerdemanagements sind fest im Organisationsgefüge verankerte Elemente und Abläufe die laufend überprüft und angepasst werden. Im Rahmen dieses Moduls wird auf dieser strukturellen Ebene Unterstützung angeboten

- bei der Konzeption und/oder Durchführung einer Auftaktveranstaltung zur Einführung eines Beschwerdemanagements
- beim Implementieren von Beteiligungsmöglichkeiten
- beim Festlegen von Beschwerdewegen
- bei der Evaluation von Bestandteilen des Beschwerdewesens.

Ziel(e): Die organisatorischen Rahmenbedingungen für ein gelingendes Beschwerdemanagement sind geschaffen. Maßnahmen zur laufenden Überprüfung und Weiterentwicklung sind installiert.

Methodik: Beratung und Begleitung der Verantwortlichen

Partizipation: Kinder, Jugendliche und Erwachsene als potenzielle Beschwerdeführende können schon bei der Implementierung der Rahmenbedingungen hilfreiche Hinweise geben und müssen in den Prozess aktiv mit einbezogen werden.

Modul „Bestandaufnahme in der Einrichtung“

Inhalte: In den meisten Einrichtungen gibt es bereits unterschiedlichste Formen der Beteiligung und des Beschwerdewesens. Bestandteil dieses Moduls ist die Bestandaufnahme hinsichtlich

- vorhandener Instrumente und AnsprechpartnerInnen
- der tatsächlichen Inanspruchnahme durch die Kinder-, Jugendlichen- und Erwachsenen
- der Haltung der Mitarbeitenden hinsichtlich Beschwerden
- des (zusätzlichen) Bedarfs und der Wünsche aller Beteiligter.

Ziel(e): Bestand und Bedarf der Einrichtung hinsichtlich eines Beschwerdemanagements sind ermittelt.

Methodik:

- Befragungen
- Interviews
- Dokumentensichtung

Partizipation: Die Einschätzungen der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen als aktuelle NutzerInnen eines bereits vorhandenen bzw. ihre Wünsche hinsichtlich eines neu einzuführenden Beschwerdewesens sind zentraler Bestandteil der Bestandsaufnahme.

Modul „Vermittlung von Erkenntnissen“

Inhalte: Es gibt eine Vielzahl an (wissenschaftlich) gesichertem Wissen bezüglich der unterschiedlichen Gegenstandsbereiche und Themen eines Beschwerdemanagements, die im Rahmen dieses Moduls vermittelt werden können:

- BIBEK-Studie (Bedingungen der Implementierung von Beschwerdestellen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe)
- Kinderrechte
- Bundeskinderschutzgesetz
- neurobiologische Begründungszusammenhänge
- Vertrauensmitarbeiterschulung
- Caritas Strategie und Konzept „Kinderschutz/Kinderrechte“

Ziel(e): Der aktuelle Kenntnisstand zu ausgewählten und relevanten Themen ist vermittelt.

Methodik:

- Vortrag
- Diskussion

Partizipation: Möglich ist Beteiligung durch Teilnahme an Vorträgen und Diskussion oder durch eine auf die NutzerInnen des Beschwerdewesens ausgerichtete Wissensvermittlung der oben genannten Inhalte.

Modul „Stärkung der Beschwerdeführenden“

Inhalte: Ein Beschwerdemanagement lebt von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen, die wissen, dass sie Rechte haben und sich aktiv für ihre Anliegen einsetzen. Um diesen Aspekt eines gelingenden Beschwerdewesens dauerhaft in der Einrichtung zu verankern, fungieren die MitarbeiterInnen der Einrichtung in diesem Modul als MultiplikatorInnen, die befähigt werden mit den AdressatInnen ihrer Arbeit an folgenden Themen zu arbeiten:

- Kinder als Rechtssubjekte
- Kinderrechte/Menschenrechte
- Partizipation
- Beschwerden
- selbstverpflichtende professionelle Standards der Arbeit („Welche Qualität darf ich als AdressatIn erwarten, über was kann und soll ich mich beschweren?“)

Ziel(e): Die MitarbeiterInnen sind in der Lage ihre jeweiligen Zielgruppen so zu stärken, dass mögliche Beschwerden vorgebracht werden. Sie verfügen dafür über ein Repertoire an Methoden, die sie aus eigenem Erleben kennen.

Methodik: erfahrungsorientierte Workshops mit folgenden Bestandteilen:

- Erleben der Methoden
- Reflexion der gemachten Erfahrungen
- Übertragen der Erfahrungen auf die eigene Zielgruppe
- Anwenden der Methoden in geschütztem Rahmen

Partizipation: Für dieses Modul braucht es einen geschützten Rahmen, in dem sich die MitarbeiterInnen auch selbst ausprobieren können. Es geht um die Erweiterung des professionellen Handlungsspektrums. Partizipation wird hier als analytische Perspektive mitgedacht und als zentrales Ziel des Moduls. Eine gelingende Umsetzung sorgt für die dauerhafte Etablierung von Partizipation der Kinder, Jugendlichen und Erwachsenen durch und mit den MitarbeiterInnen.

Modul „Reflexion der eigenen Haltung“

Inhalte: Die Reflexion der eigenen Haltung ist in unterschiedlichem Maße Bestandteil aller anderen Module. In diesem Modul wird sie jedoch zum zentralen Ziel der Aktivitäten. Hintergrund ist die Tatsache, dass die entsprechende Haltung, mit der ein Beschwerdemanagement gelebt wird, entscheidend ist für die erfolgreiche Umsetzung. Folgende Fragen konkretisieren die Inhalte:

- Wie fühlt es sich an, wenn sich jemand über mich beschwert?
- Was ist für mich eine berechtigte Beschwerde, was eine unberechtigte?
- Wie verhalte ich mich, wenn an mich eine Beschwerde gerichtet wird?
- Unter welchen Voraussetzungen kann ich Beschwerden gut annehmen?
  - strukturelle Voraussetzungen
  - individuelle Voraussetzungen
  - Unterstützung durch Leitung / im Team
- Was wünsche ich mir als Rahmenbedingungen, um mich selbst gut beschweren zu können?

Ziel(e): Die MitarbeiterInnen reflektieren ihre eigene Haltung gegenüber Beschwerden. Sie identifizieren notwendige Rahmenbedingungen, die einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden unterstützen.

Methodik:

- Gruppenarbeit in vertrauensvoller Atmosphäre
- Rollenspiele

Partizipation: Partizipation ist in diesem Modul in erster Linie auf die MitarbeiterInnen ausgerichtet. Ein gelingendes Beschwerdewesen stellt hohe Anforderungen an die MitarbeiterInnen. Ihnen wird ein hohes Maß an Selbstreflexion und Kritikfähigkeit abverlangt, das nicht voraussetzungslos ist. Im Rahmen dieses Moduls wird von den MitarbeiterInnen erwartet, diese Voraussetzungen zu erkennen, und ggf. für eine Veränderung der dafür notwendigen strukturellen (Arbeits)Bedingungen einzustehen.

Durchführung

Für die Entwicklung und Durchführung eines auf die jeweilige Einrichtung bezogenen individuellen Begleitungs- und Fortbildungskonzeptes stehen mehrere qualifizierte und erfahrene Personen zur Verfügung. Auch hier besteht grundsätzlich die Möglichkeit auf die vorhandenen Bedarfe einzugehen und sowohl mögliche Anforderungen an eine personelle Konstanz im Prozess oder die Notwendigkeit von Spezialwissen zu spezifische Themen mittels dafür einschlägigen ExpertInnen zu berücksichtigen.

Kosten

Die Kosten für die Einrichtungen richten sich nach der Honorarordnung für Fort- und Weiterbildung des Caritasverbandes für die Erzdiözese Freiburg.

Vorgesehen sind hier für
Halbtagesveranstaltungen (3 Stunden) 180,- Euro und für
Ganztagesveranstaltungen (6 Stunden) 330,- Euro pro ReferentIn.

Kontakt

Ansprechpartnerin:

Sabine Triska
Caritasverband für die Erzdiözese Freiburg e.V.
Referentin für Erziehungshilfe
Weihbischof-Gnädinger-Haus
Alois-Eckert-Straße 6, 79111 Freiburg
Tel. 0761 8974-118, Fax. 0761 8974-399
triska@caritas-dicv-fr.de