

BESCHWERDE UND BETEILIGUNG IN DER HEIMERZIEHUNG

AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE DES PROJEKTS
„PRÄVENTION UND ZUKUNFTSGESTALTUNG IN DER
HEIMERZIEHUNG IN RHEINLAND-PFALZ – OMBUDSCHAFTEN“

*6. RUNDER TISCH
„HEIMERZIEHUNG IM SAARLAND 1949 BIS 1975“
26. JUNI 2016*

Gliederung des Vortrags

- Zielsetzungen und Bausteine des Projektes
- Ausgewählte Ergebnisse
 - aus der landesweiten Bestandsaufnahme
 - aus der Praxisbegleitung der Modelleinrichtungen
 - aus Perspektive der jungen Menschen zu Beschwerdeverfahren
- Empfehlungen zur Prävention und Zukunftsgestaltung in der Heimerziehung

Zum Projektkontext

3

- ausgehend von den Empfehlungen des Abschlussberichts des Runden Tisches „Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren“ hat das Ministerium für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen Rheinland-Pfalz ein Umsetzungskonzept erarbeitet
- dieses umfasst unter anderem das Projekt „Prävention und Zukunftsgestaltung in der Heimerziehung in Rheinland-Pfalz – Ombudschaften“ (Laufzeit: 2013-2015)

Zielsetzungen des Projektes

4

- Analyse des Umsetzungsstandes von Beschwerde- und Beteiligungsstrukturen in der Heimerziehung in RLP
- praxisbezogene Entwicklung, Erprobung und Evaluation von strukturell abgesicherten Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren innerhalb von Einrichtungen der stationären Hilfen zur Erziehung
- Stärkung der Perspektive von jungen Menschen und Eltern bei der Entwicklung und Umsetzung passender Verfahren
- Erarbeitung von Empfehlungen für landesweite Ombudsstrukturen in Rheinland-Pfalz

Bausteine des Projektes

5

- Bestandsaufnahme zum Beschwerdewesen, Beteiligungsstrukturen und Ombudschaften in Rheinland-Pfalz
 - ▣ Einrichtungsbefragung
 - ▣ Telefoninterviews mit bereits tätigen Ombudsfrauen und -männern
- Fachkongresses „Beschwerde und Ombudschaft in der Jugendhilfe-Perspektiven für Rheinland-Pfalz“ (21. November 2013 in Mainz)

Bausteine des Projektes

6

- Begleitung von 4 Modellstandorten zur Entwicklung und Erprobung von institutionsbezogener Beschwerdeverfahren:
 - Haus Niedersburg, Boppard
 - CFZ ST. Christophorus Kaiserslautern
 - Bergfried Kinder- und Jugendhilfe, Bausendorf
 - St. Marien, Worms
- Evaluation der Erfahrungen mit einrichtungsinternen Beschwerdeverfahren aus Perspektive der jungen Menschen und Fachkräfte

Bausteine des Projektes

7

- einrichtungsübergreifende Beteiligungswerkstätten mit jungen Menschen und Fachkräften
 - „Ich will was loswerden“ - Anregung und Beschwerde in der Heimerziehung
 - „Was heißt hier gerecht!?“ - Gerechtigkeit und Ungerechtigkeit in der Heimerziehung
 - „Gutes Leben im Heim“
- Fachveranstaltungen zu Beteiligung und Beschwerde in der Pflegekinderhilfe, im Jugendamt etc.
- Erstellung eines Praxishandbuchs „Beteiligung und Beschwerde“ ausgehend von den Ergebnissen des Modellprojektes

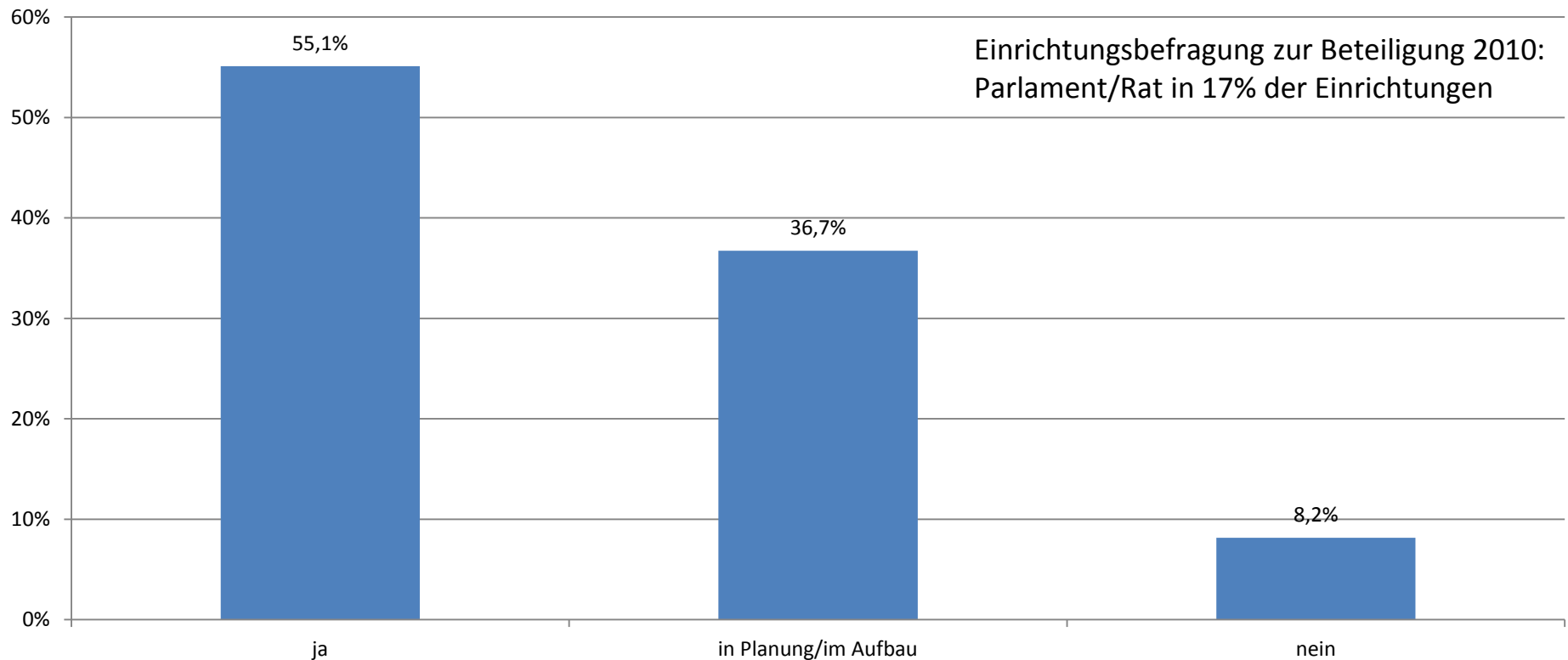
8 Ausgewählte Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme

Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme

9

Gibt es in Ihrer Einrichtung ein gruppenübergreifendes Beteiligungsgremium (z.B. Beteiligungs- oder Heimrat, Jugendbeirat etc.) für Kinder und Jugendliche?

(n = 49)



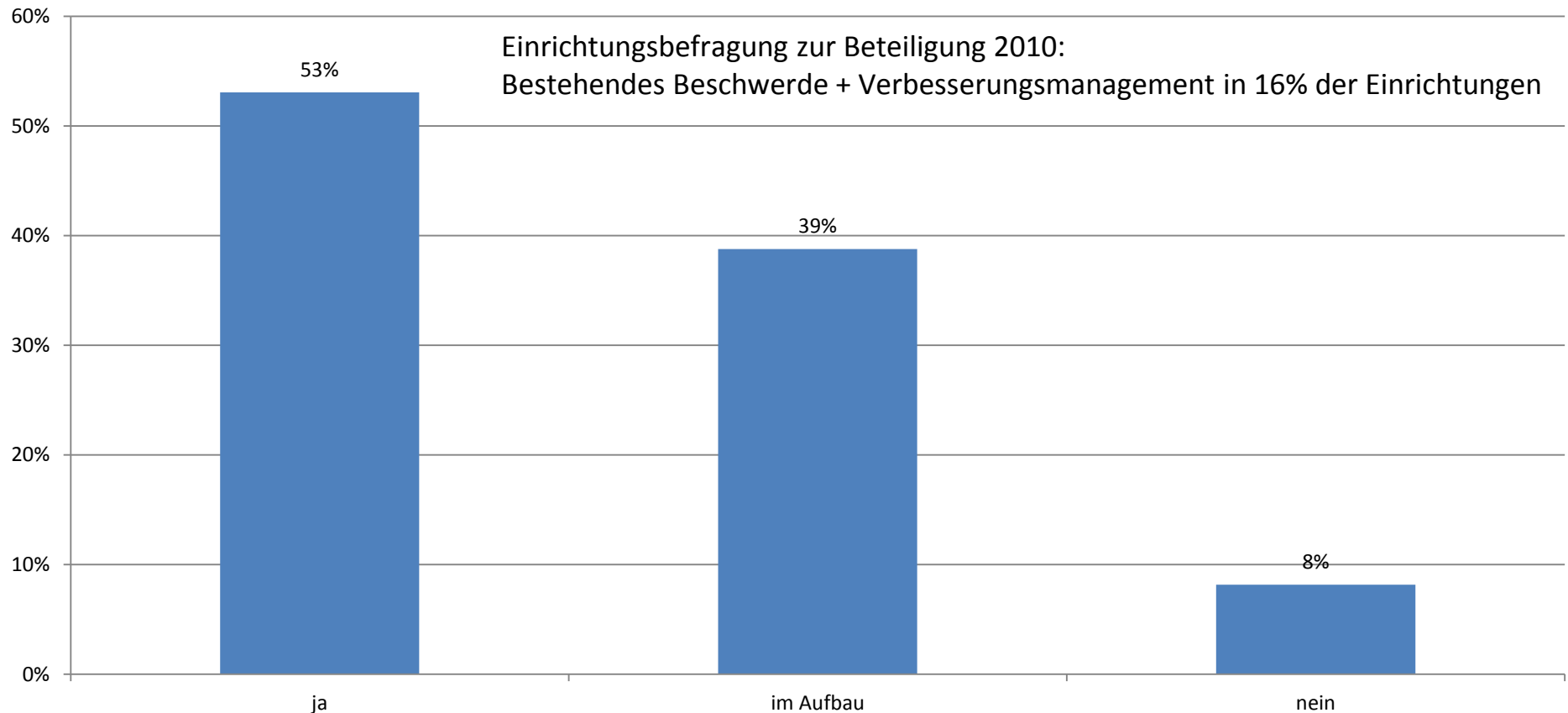
Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

10

**Verfügen Sie in Ihrer Einrichtung über ein strukturell verankertes
(Anregungs- und) Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche?**
(*n* = 49)

Einrichtungsbefragung zur Beteiligung 2010:

Bestehendes Beschwerde + Verbesserungsmanagement in 16% der Einrichtungen



Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme

11

- durch die Vorgaben des § 45 SGB VIII wurden Entwicklungsimpulse für Einrichtungen gesetzt
- allerdings zeigen sich in den Konzepten und praktischen Umsetzungen große einrichtungsbezogene Unterschiede
- Lediglich in drei Einrichtungen lag die Verantwortung zur Beschwerdebearbeitung im formalen Verfahren bei externen Ombudspersonen (dabei große personenbezogene Unterschiede in der Aufgabenwahrnehmung)

12

Ausgewählte Ergebnisse aus der Praxisbegleitung

Gelingensfaktoren im Entwicklungsprozess

13

- Jede Einrichtung, muss ein für sie passendes Verfahren entwickelt. Der Erarbeitungsprozess ist wichtig für die Aneignung der Verfahren.
- Breite Beteiligung der Mitarbeitenden und jungen Menschen im Entwicklungsprozess ist wichtig für niedrighschwellige Ausgestaltung und die Akzeptanz des Beschwerdeverfahrens
- Entwicklung von Beschwerdeverfahren geht nicht ohne Auseinandersetzung mit Kinderrechten, Einrichtungsregeln und der Auseinandersetzung mit der Frage, was Fachkräfte dürfen und was nicht

Gelingensfaktoren im Entwicklungsprozess

14

- Braucht Freiräume zur diskursiven Aneignung von Beschwerdeverfahren mit Fachkräften über Diskussion/Reflexion der Fragen:
 - Was ist der passende Name für das Verfahren (Beschwerde, Kritik, Anregung, ...)?
 - Wann ist eine Beschwerde eine „offizielle“ oder „richtige“ Beschwerde?
 - Was kann mir als Fachkraft bei einer Beschwerde gegen mich passieren?
 - Wie wird mit Beschwerden von Mitarbeitenden umgegangen?
- Braucht hohe Akzeptanz und Kompetenz der für die Beschwerdebearbeitung im Verfahren verantwortlichen Person(en)

Eckpunkte der entwickelten Beschwerdeverfahren

15

- Bewährt haben sich Modelle mit folgenden Merkmalen:
 - Zwei Personen sind dauerhaft für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich
 - Die Verantwortlichen sind persönlich bekannt und ansprechbar
 - Die Verantwortlichen sind nicht im Gruppendienst tätig
 - Das Verfahren ist möglichst schlicht und einfach
- Sofern Leitungskräfte nicht als beschwerdebearbeitende Person definiert sind, wurde festgelegt, wann diese eingebunden werden müssen

Eckpunkte der entwickelten Beschwerdeverfahren

16

- Zu allen Verfahren sind schriftliches Informationsmaterial und unterstützende Instrumente für die Adressat_innen entwickelt worden
- Prüfung des Beschwerdeverfahrens mit den Instrumenten und Materialien durch Jugendliche ist zentral
- Es gibt eine Vielzahl an Zugangsmöglichkeiten zum Verfahren (E-Mail, postalisch, persönlich, ...)
- Festgelegt ist ein spätester Zeitpunkt für eine Rückmeldung an die beschwerdeführende Person (zwischen zwei und sieben Tagen)

Erkenntnisse des Projektes

17

- Die Beschwerdebearbeitung muss in Abhängigkeit von Beschwerdeinhalt und unter Rücksprache mit der beschwerdeführenden Person erfolgen
- Hauptzielgruppe sind Kinder und Jugendliche, die entwickelten Verfahren sind aber auch offen für Eltern und andere
- Durch den Aufbau und die Weiterentwicklung von Beschwerdeverfahren kommt es nicht zu einer Flut von Beschwerden, der größte Anteil von Beschwerden wird weiterhin in alltäglichen Kontexten geklärt

18

Ausgewählte Ergebnisse aus den Evaluationszugängen mit den jungen Menschen

Beschwerdeverfahren aus Sicht der jungen Menschen

19

- Betreuer und Betreuerinnen sind und bleiben bei Beschwerden erste Ansprechpartner
- Jugendliche sehen Mehrwert eines Beschwerdeverfahrens (Verbindlichkeit, ernster genommen werden, Unterstützung von außerhalb der Gruppe)
- Ansprechpartner außerhalb der Gruppe sind bedeutsam
- Vertrauen in die beschwerdebearbeitende Person und vertraulicher Kontext sind zentrale Zugangsvoraussetzungen
- Bei gravierenden Beschwerden, die eine Fachkraft des Teams betreffen, bei denen Jugendliche andere Fachkräfte des Teams aber als machtlos erleben, gibt es Ängste und Befürchtungen Beschwerden offen zu machen

Beschwerdeverfahren aus Sicht der jungen Menschen

20

- Jugendliche haben erst einmal keine hohen Erwartungen an das Verfahren, sind aber sehr positiv überrascht, wenn sich durch Beschwerde etwas verändert
- positive Erfahrungen stärken den Glauben ans Verfahren und gelten als „Werbung“ für andere Jugendliche
- zeitnahe Gespräche und ernsthafte Lösungssuche ist bedeutsam
- Lösungen bei Beschwerde liegen teilweise nicht in der Situationsänderung, sondern in der Transparenz von Entscheidungen

Beschwerdeverfahren aus Sicht der jungen Menschen

21

- Klarheit bzgl. des Zusammenhangs von Beschwerde und Veränderung ist wichtig für Selbstwirksamkeitserfahrungen
- Ansprechbarkeit von Führungskräften ist ergänzend zum Beschwerdeverfahren wichtig
- Entsprechende Haltung und gelebtes Beschwerdeverfahren kommt bei Jugendlichen an:
„Ich finde, das ist denen sehr wichtig, weil die wollen ja auch, dass sie eine gute Arbeit hinlegen und dass wir zufrieden mit ihnen sind.“ (Interview Jugendliche)

Beschwerdeverfahren aus Sicht der jungen Menschen

22

- durchschnittlich bewerten die beschwerdeführenden jungen Menschen die Beschwerdebearbeitung mit einem Durchschnittswert von 3,1 auf einer Schulnotenskala als befriedigend
- die beschwerdebearbeitenden Personen bewerten die Prozesse deutlich besser mit einer 2,1, was einer guten Einschätzung entspricht

Empfehlungen zur Prävention und Zukunftsgestaltung in der Heimerziehung

Empfehlungen

24

- Verbindlichere Prüfung und Unterstützung zur Umsetzung der Vorgaben des § 45 SGB VIII
- Stärkung der prozesshaften und partizipativen Entwicklung von Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen
- Sicherstellung einer wiederkehrenden Auseinandersetzung mit Rechten von Kindern und Jugendlichen bezogen auf den erzieherischen Alltag
- Stärkung der Perspektive der jungen Menschen in der Bewertung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren durch verbindliche Evaluationszugänge

Empfehlungen

25

- Sicherstellung von strukturell abgesicherten Reflexionsorten mit jungen Menschen außerhalb des engen Hilfesettings, d. h. ohne Fachkräfte Gruppe
- Sicherstellung von inhaltlichen Arbeitsprozessen mit Fachkräften zur Frage ihrer Verantwortung und Handlungsmöglichkeiten bei Grenzerfahrungen und –verletzungen
- Schaffung einrichtungsbezogener gruppenübergreifender Beteiligungsstrukturen

Empfehlungen

26

- Stärkung beteiligungsorientierter Hilfeplanungsprozesse
- Schaffung einrichtungsübergreifender Austauschforen für junge Menschen in stationären Hilfen
- Stärkung der fachlichen Diskussion um Beteiligung und Beschwerde im der Pflegekinderhilfe und in Erziehungsstellen
- Schaffung unabhängiger Ombudsstrukturen auf Landesebene

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

Bei weiteren Fragen können Sie uns gerne
kontaktieren:

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz gGmbH (ism)
Flachsmarktstr. 9
55116 Mainz
Tel: 06131 - 240 41 - 10
Fax: 06131 – 240 41 50
www.ism-mz.de