



**Dokumentation der  
Werkstatt zur „Beteiligung in der Heimerziehung“  
Thema: „Ich will was loswerden“ – Anregung und Beschwerde in  
der Heimerziehung**

**30. November 2013 im Jugendhaus Don Bosco, Mainz**

Veranstalter:

Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V. (ism)

Im Auftrag des Ministeriums für Integration, Familie, Kinder, Jugend und Frauen

Mit Unterstützung durch:

Das Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung Rheinland-Pfalz (LSJV)

Die LIGA der Wohlfahrtsverbände Rheinland-Pfalz

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Arbeitsphase 1 – Beschwerden?! Wie, worüber, bei wem, was bringt's...? Bisherige Erfahrungen mit Anregung und Beschwerde	4
Arbeitsphase 2 – Mit Anregungen und Beschwerden besser umgehen	8
Arbeitsphase 3 – Was braucht's in unserer Gruppe/ Einrichtung, damit es mit Anregungen und Beschwerden gut läuft?	13
Ergebnisse des Arbeitsprozesses der Leitungs- und Betreuungskräfte	18
Bündelung der Botschaften und Wünsche – Abschlussdiskussion des Tages	23

## Einleitung

Die Werkstatt zur Beteiligung in der Heimerziehung, die am 30. November 2013 im Jugendhaus Don Bosco in Mainz stattgefunden hat, ist Teil des Projektes „Prävention und Zukunftsgestaltung in der Heimerziehung in Rheinland-Pfalz – Ombudschaften“. Im Rahmen dieses Projektes fand eine Einrichtungsbefragung statt, an der sich Einrichtungen der stationären Kinder- und Jugendhilfe beteiligen und im selben Zuge Interesse an der Teilnahme an einer landesweiten Beteiligungswerkstatt bekunden konnten. Diese Einrichtungen konnten vier bis sechs Jugendliche ab 14 Jahre, die in stationären Wohngruppen betreut werden, zur Beteiligungswerkstatt entsenden. Hinzukommend gibt es vier projektbeteiligte Einrichtungen, die als Modellstandorte fungieren und für eine Dauer von drei Jahren durch jährlich drei Workshops in ihren internen Entwicklungsprozessen zur Stärkung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren unterstützt werden. Auch aus diesen Einrichtungen konnten jeweils vier bis sechs interessierte Mädchen und Jungen an der Beteiligungswerkstatt teilnehmen. Zudem waren jeweils eine Leitungs- sowie eine Betreuungskraft der Einrichtungen eingeladen. Teilgenommen haben insgesamt 44 Jugendliche sowie 20 Leitungs- und Betreuungskräfte aus elf Einrichtungen.

Das Thema dieser Werkstatt war „Ich will was loswerden – Anregung und Beschwerde in der Heimerziehung“. Im einrichtungsübergreifenden Rahmen konnten Mädchen und Jungen sowie Leitungs- und Betreuungskräfte die Gelegenheit nutzen und sich zu Erfahrungen im Umgang mit Anregung und Beschwerde austauschen. Dabei arbeiteten die Jugendlichen, verteilt auf fünf alters-, geschlechts- und einrichtungsgemischte Gruppen, an verschiedenen Bausteinen dieser Thematik. Die Leitungs- und Betreuungskräfte der einzelnen Einrichtungen bildeten gemeinsam eine weitere Gruppe, die parallel arbeitete.

Die Ergebnisse dieses Arbeitsprozesses sollen im Folgenden dargestellt werden. Sich thematisch entsprechende Aussagen wurden unter Überschriften gruppiert, dabei wurde jedoch die von den Jugendlichen und den Fachkräften verwandte Sprache übernommen.

## **Arbeitsphase 1 – Beschwerden?! Wie, worüber, bei wem, was bringt's...? Bisherige Erfahrungen mit Anregung und Beschwerde**

In der ersten Arbeitsphase des Tages beschäftigten sich die Mädchen und Jungen innerhalb von fünf Kleingruppen mit den Erfahrungen, die sie bisher in „ihrer“ Einrichtung im Umgang mit Anregung und Beschwerde gemacht haben. Dabei wurde zu zwei Fragestellungen gearbeitet. Zum einen zu der Frage, wann es im Rahmen der Gruppe/ Einrichtung am besten funktioniert, etwas loszuwerden. Zum anderen konnten die Mädchen und Jungen Tipps für beschwerdebearbeitende Personen geben. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt. Die kursiven Zwischenüberschriften wurden zur besseren Lesbarkeit der Ergebnisse eingefügt. Darunter finden sich jeweils die Originalaussagen der Jugendlichen.

### **1. Wenn ich bei uns in der Gruppe/ Einrichtung was loswerden oder verändern möchte, funktioniert es am besten, wenn...**

*...ich mich mit meinen Anliegen an vertraute Leitungs- oder Betreuungskräfte wende.*

- wir zur Heimleitung gehen
- Heimleitung angesprochen wird
- „Roland“ angesprochen wird → Heimleiter als „höhere Kompetenz“
- ich eine Mail an Leitung schicke
- ich zu dem Leiter der Wohngruppe (Herr Sorger) gehe und ihm erzähle was mich und die anderen Jugendlichen stört
- ich über die Gruppenleitung oder Gruppensprecher/-vertreter gehe
- ich Gespräche mit Gruppenleitungen (aller Gruppen) führe
- ich Gespräche mit der Abteilungsleitung führe
- wir mit den Erziehern darüber reden oder einen Gruppenabend machen
- ich Erzieher ohne andere Jugendliche anspreche
- die Erzieher nichts zu tun haben, ansprechen
- Gespräche mit Vertrauenserziehern stattfinden
- wir zum Bezugsbetreuer gehen
- ein Betreuer im Dienst ist, der die Veränderungsvorschläge ernst nimmt
- ich mit Erzieher und der betroffenen Person ein Gespräch führe
- ich mit Betreuer/ Bezugsbetreuerin spreche
- ich dem Erzieher direkt sage, was mich stört

*...die gesamte oder zumindest ein Teil der Gruppe einbezogen wird.*

- wir es in der großen Runde besprechen
- wir alle zusammen halten
- ich es anspreche, wenn alle zusammen sitzen (Abendessen)
- in der Gruppe darüber gesprochen wird
- Unterstützung durch die anderen Gruppenmitglieder da ist
- es vor allen angesprochen wird

*...mein Anliegen in einem Beteiligungsgremium (Gruppenabend/Jugendrat etc.) besprochen wird.*

- es bei der Gruppensitzung besprochen wird
- es wöchentliche Gruppensitzungen gibt
- es beim Gruppenabend Thema ist
- ich es bei der „Gruppenrunde“ anspreche
- Gruppenabend → alle können was dazu sagen
- ich beim Gruppenabend mit der gesamten Gruppe und den Erziehern rede
- Gruppensprecher/-vertreter und eventuell Erzieher
- ich den Heimsprecher anspreche
- ich es in den Jugendrat einbringe

*...ich mir verbündete Jugendliche suche und mich ihnen anvertraue.*

- ich andere „Vertrauens“-Jugendliche habe
- ich mir Verbündete suche und es nicht allein mache
- ich mich erst mal mit meinen Freunden berate
- ich Gruppensprecher und Jugendliche einbeziehe

*...ich eine „offizielle“ Beschwerdemöglichkeit nutze.*

- Wichtig: das Anliegen wird von den verschiedenen Ebenen gehört, ernst genommen und unterstützt
- ich einen Zettel mit Rücksprache ausfülle → Erzieher
- „Kummerkasten“/ Gruppenleitung und eventuell Psychologin
- man einen Antrag stellt
- ich den Weg zum Jugendamt wähle

*...ich offen und ehrlich bin und es der Person direkt sage.*

- man das offen macht, was einen stört und zwar direkt denen, die beteiligt sind

- wir zu der Person gehen und es ihr ins Gesicht sagen
- wir zu der Person gehen und es besprechen, höflich
- ich offen und ehrlich bin
- ich einfach hingehere und sage was mir nicht passt
- man die Sache sachlich angeht und es ordentlich klärt
- man ehrlich ist, wenn man miteinander redet über das Problem
- Wenn man sie anscheißt
- man Nachweise erbringt über den Inhalt der Beschwerde

*...wir respektvoll miteinander umgehen.*

- wir Regeln für das soziale Miteinander einhalten und die gelten auch für Beschwerden
- man respektvoll miteinander umgeht
- wir keine Beleidigung machen
- wir mit den betroffenen Personen über das Problem reden, das Ganze aber in einem gemäßigten Ton und die Gesprächsregeln sollten auch eingehalten werden

*...man sich über Dinge beschwert, an denen auch etwas verändert werden kann.*

- Gruppenregeln, die können verändert werden
- Einforderung von Privatsphäre/ Einzelzimmer

*Sonstige Aspekte*

- Beschwerden werden nicht vorgebracht, weil Informationen ohne Wissen des Beschwerdeführers weitergegeben wurden
- Abhauen bzw. selbst Initiative zeigen
- „Voice“

## **2. Stellt euch vor, ihr seid Berater für die Person, die Ideen und Beschwerden bearbeitet. Welche Tipps würdet ihr der Person geben?**

*Respekt und freundlicher Umgang*

- Mit Respekt und Gewissenhaftigkeit mit der Beschwerde umgehen
- Immer höflich sein
- Respektvoller Umgang auch mit Beschwerdeführern
- Freundlich und zuvorkommend
- Darf nicht aggressiv werden
- Nett sein

- Denk immer positiv

#### *Neutralität*

- Sachlichkeit
- Keine Orientierung auf bestimmte Personen
- Neutral!
- Neutrale Person
- Gerechtigkeit

#### *Zeit nehmen und zuhören*

- Zuhören
- Nicht sofort abwimmeln
- Sich Zeit nehmen
- Sich das Problem/Idee anhören, gut zuhören
- Wichtig ist gutes Zuhören
- Wenn man mit der Person die Beschwerde erarbeitet, sie begleitet

#### *Vertrauen und wirklich helfen wollen*

- Kritikfähigkeit
- Keine Weitergabe von Informationen, ohne mit Beschwerdeführer das besprochen zu haben
- Muss wirklich helfen wollen
- Vertrauensvoll sein
- Helfen, die Interessen durchzusetzen
- Mehr Durchsetzungsvermögen
- Unterschriften sammeln → durchsetzen
- Auf die Person zugehen, die die Beschwerde hat

#### *Einbeziehen von weiteren Personen*

- Chef der Einrichtung ansprechen
- Zu Erziehern gehen
- Rede mit dem Betreuer darüber
- Gruppensprecher einführen
- Hilfe holen
- Sich mit Beteiligten zusammen setzen
- Beschwerden gegebenenfalls weiterleiten

- Ich würde erst mit der Person seines Vertrauens reden und dann zusammen setzen, wenn es die Gruppe betrifft

#### *Schnelle und verständliche Rückmeldung*

- Antworten auf Beschwerden müssen schneller kommen
- Schnellere Rückmeldung
- Keine abgehobene Sprache

#### *Lösungsmöglichkeiten aufzeigen*

- Tipps geben
- Die Vor- und Nachteile der Idee oder Beschwerde berücksichtigen
- Einfach auf Probleme weiter aufmerksam machen
- Die Person darauf aufmerksam machen was für eine Lösung es gibt für sein Problem
- Die Suche ordentlich angehen und nach Lösungen suchen oder Kompromisse eingehen
- Lösungen vorschlagen
- Die Person muss zuhören, die Beweggründe nachvollziehen und mögliche Schritte auch mit Beschwerdeführern besprechen (Vermeidung von Missverständnissen und keine Aktion ohne Rücksprache)
- Übergangslösung
- Gut beraten
- Drogenberatung

#### *Wünsche und Rückmeldungen*

- Mach nie etwas Falsches
- Nicht nur Organisatorisches
- Ohne Erwachsene
- Kürzere Hauszeit
- Alles gut

### **Arbeitsphase 2 – Mit Anregungen und Beschwerden besser umgehen**

In einer zweiten Arbeitsphase beschäftigten sich die Jugendlichen mit dem Thema „Mit Anregungen und Beschwerden besser umgehen“. Hier wurde innerhalb von fünf Kleingruppen dazu gearbeitet, was den Jugendlichen wichtig ist, um Kritik einbringen zu können sowie was



ihnen wichtig ist, wenn sie selbst kritisiert werden. Die erarbeiteten Resultate finden sich nachfolgend.

## **1. Was ist mir wichtig, um Verbesserungsvorschläge und Kritik besser einbringen zu können?**

*Kritik so äußern, wie man auch selbst kritisiert werden möchte*

- So wie ich kritisiert werde, so kritisiere ich andere
- Den anderen so behandeln, wie man selbst behandelt werden will
- So kritisieren, wie ich kritisiert werden will

*Kritik ruhig äußern*

- Schonend und einfach Kritik einbringen
- Nicht schreien
- Ruhig bleiben
- Klar sein
- Stark (Nerven)

*Kritik äußern und auch annehmen*

- Zuhören und gehört werden
- Nicht schnell beleidigt sein
- Zu seiner Meinung stehen
- Sich trauen, Kritik auszusprechen
- Zähne zusammenbeißen
- Selbstbewusstsein
- Mit Kritik umgehen können
- Selbstkritik
- Der Kritisierte sollte bereit zum Zuhören sein
- Verbesserungsvorschläge versuchen anzunehmen und andere anhören und ruhig bleiben
- Kritik annehmen
- Erzieher müssen zuhören und diskutieren
- Betreuer sollten die grundsätzliche Haltung mitbringen, dass auch sie Fehler machen
- Das der Gegenüber in der Ich-Form kritisiert

*Respektvoller Umgang miteinander*

- Ernsthaftigkeit

- Neutralität
- Aussprechen lassen
- Nicht auslachen
- Vorher nachdenken
- Freundliche Kritik
- Nett
- Nicht provozierend/ provokant sein
- Nicht beleidigen
- Nicht aggressiv
- Nicht ins Wort fallen
- Sich zusammennehmen
- Gegenseitiger Respekt (Art. 1 Grundgesetz)
- Humor
- Beleidigungen humorvoll verpacken (reden wie einem der Schnabel gewachsen ist)
- Ich möchte nicht bevorzugt oder benachteiligt werden
- Keine Diskriminierung/ Anmerkungen wegen Herkunft/ Religion

#### *Kritik offen ansprechen*

- Nicht hinterm Rücken über jemanden sprechen
- Offen sprechen
- Vernünftig reden
- In der Gruppe darüber sprechen
- Gruppensprecher einbeziehen

#### *Gegenseitiges Vertrauen, Ehrlichkeit und ernst genommen werden*

- Versprechen einhalten
- Auf Kritik nicht mit Ausposaunen privater Informationen reagieren
- Vertrauen
- Ehrlichkeit und keine Lügen
- Die Kritik sollte ernst genommen werden
- Ich möchte, dass meine Vorschläge ernst genommen werden
- Mit Vertrauten sprechen können
- Ich wünsche mir, dass Kompromisse möglich sind

*Zeit nehmen*

- Die Erzieher sollten nicht immer am PC sitzen und Kaffee trinken
- Erzieher sollten sich mehr Zeit nehmen

*Sich selbst schlau machen*

- Ich informiere mich im Vorfeld über das Thema

## 2. Was ist mir wichtig, wenn ich selbst kritisiert werde?

### *Respektvoller Umgang miteinander*

- Respektvoll
- Respekt
- Kritik sollte respektvoll und ruhig vorgebracht werden
- Ruhig bleiben (2x) und über Kritik reden
- Zuhören und nicht ins Wort fallen
- Auf den Ton kommt es an
- Nie zu jemandem sagen: Du kannst gehen oder hau doch ab!
- Angemessener Umgangston
- Im normalen Ton → sonst Kritik nicht annehmen
- Keine Beleidigungen (2x)
- Ein höflicher Ton
- Wenn die Person keine Schimpfwörter benutzt
- Auf Wortwahl achten
- „Kannst du mir bitte zuhören?“ (kein Assiton, „der Ton macht die Musik“)
- Nicht laut werden
- Nicht beleidigen
- Nicht anschreien
- Nicht anschreien/ auf den Tisch schlagen
- Keine Provokation
- Nicht körperlich angehen
- Keine Schläge
- Nicht aggressiv sein
- Nicht direkt beschuldigen
- Sachlich den Inhalt vorbringen
- Vertrauen

### *Konkrete und verständliche Kritik*

- Realistische/ veränderbare Kritik
- Altersgemäße Kritik
- Mit einem genauen Grund
- Begründungen/ Erklärungen/ Fakten
- Kritik klar benennen
- Sprache/ Worte, die ich verstehe
- Keine Kritik zu Aussehen/ Auftreten
- Keine Standpauke

- Gleichberechtigung – keine Lieblingkinder/ niemanden bevorzugen
- Kinderrechte

#### *Auch positive Kritik äußern*

- Auch positive Aussagen treffen
- Auch die Kritik freundlich verpacken und verschiedene Seiten würdigen

#### *Kritik äußern und Kritik annehmen*

- Der Mensch, der mich kritisiert, muss auch selbst Kritik einstecken können
- Ich muss mir bewusst sein, dass ich Kritik auch mal einstecken muss
- Vorschläge anhören, um Ziel zu erreichen
- Zuhören
- Zuerst sich an die „eigene Nase fassen“
- Die Kritik annehmen
- Ich möchte zu Wort kommen können
- Auf die Person zugehen
- Erzieher müssen auch zuhören
- Sie sollten nicht denken, sie hätten immer Recht (Betreuer)
- Kritikgespräch sollte eingeführt werden

#### *Ehrlichkeit und Fairness*

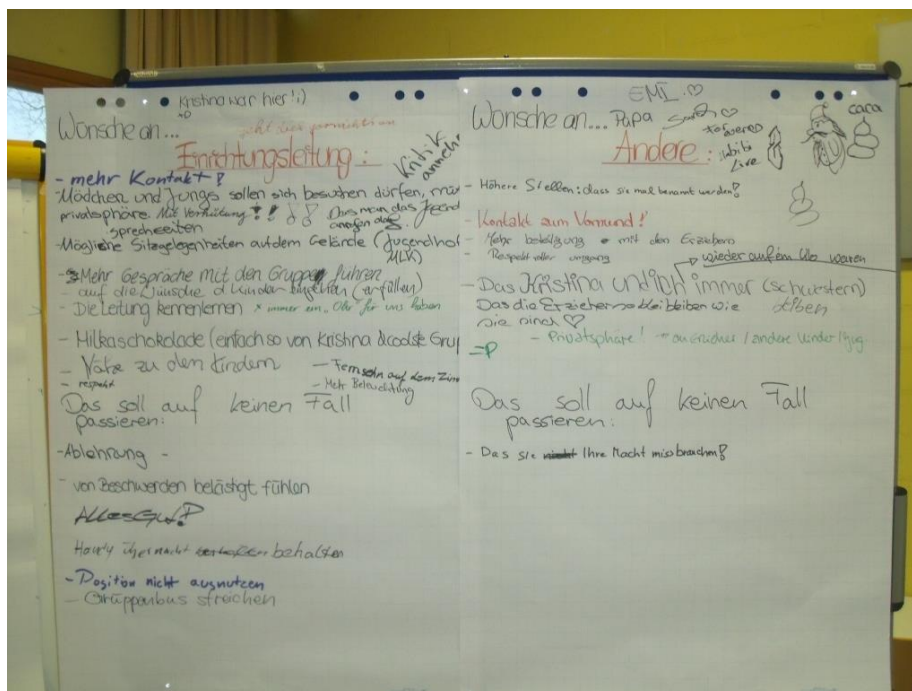
- Keine/ nicht Lügen
- Ehrlichkeit (2x)
- Nicht gegeneinander ausspielen
- Nicht übertreiben
- Gerecht und fair bleiben
- Professionelle Basis
- Wenn es berechtigt ist
- Berechtigte Kritik umsetzen
- Hintergrund klären vor Bestrafung
- Nicht zu gutmütig sein
- Erzieher „Job verfehlt?“
- Betreuer haben nicht immer Recht

#### *Keine öffentliche Kritik (sondern unter vier Augen)*

- Nicht öffentlich kritisieren
- Unter 4 Augen → keine „große Show“

## Arbeitsphase 3 – Was braucht's in unserer Gruppe/ Einrichtung, damit es mit Anregungen und Beschwerden gut läuft?

In der dritten Arbeitsphase des Tages formulierten die Jugendlichen in einer so genannten „Schreibwerkstatt“ Wünsche und Forderungen an verschiedene Personen und Gremien der stationären Kinder- und Jugendhilfe. Dafür hingen acht Flipchart-Papiere aus, an denen die Jugendlichen jeweils gruppenweise darüber diskutieren konnten, was sie sich in „ihrer“ Einrichtung wünschen würden, damit Anregungen und Beschwerden zufriedenstellend bearbeitet werden können. Die Ergebnisse, die von den Mädchen und Jungen schriftlich direkt auf den Flipchart-Papieren festgehalten wurden, werden im Folgenden dargestellt.



### Wünsche an **die Einrichtungsleitung:**

- Mehr Kontakt!
- Nähe zu den Kindern
- Mehr Gespräche mit den Gruppen führen
- Sprechzeiten
- Die Leitung kennenlernen/ immer ein „Ohr“ für uns haben
- Kritik annehmen
- Respekt
- Dass man das Jugendamt anrufen darf
- Auf die Wünsche der Kinder eingehen (erfüllen)
- Mädchen und Jungs sollen sich besuchen dürfen, mit Privatsphäre. Mit Verhütung!

- Mögliche Sitzgelegenheiten auf dem Gelände (Jugendhof MLK)
- Fernsehen auf dem Zimmer
- Mehr Beleuchtung

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Position nicht ausnutzen
- Von Beschwerden belästigt fühlen
- Ablehnung
- Handy über Nacht behalten
- Gruppenbus streichen
- Alles Gut!

*Wünsche an **den Bezugserzieher/ die Bezugserzieherin:***

- Dass er/ sie uns zuhört und zu uns steht!
- Sollte einem zuhören
- Zeit nehmen – gute Erreichbarkeit – Aushang mit Nummer (Nummer des Bezugserziehers)
- Mehr Zeit nehmen für die Kinder
- Bezugserziehertag/ gemeinsame Unternehmungen/ Probleme klären!
- Konfliktlösung – zwischen Bezugserzieher und Jugendlichen!
- Durchsetzen
- Privatsphäre einhalten
- Vertrauen nicht missbrauchen
- Wechsel des Bezugserziehers ermöglichen

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Kein Vertrauensbruch! „Schweigepflicht!“ (außer bei Kriminalität)
- Kein ständiger Wechsel
- Keine Verletzung jeder Art
- Aggressivität
- Kein Mobbing/ keine Provokationen
- Beleidigend sein!
- Nicht einmischen (Streit oder in persönlichen Sachen)
- In Beziehungen einmischen!
- Kinderschänder nicht erwünscht!
- Ich will keinen

*Wünsche an **den Heimrat/ das Jugendparlament:***

- Es wäre wichtig, die Wünsche, Themen und Probleme aus den Gruppen zu besprechen
- Sollen auch was zu entscheiden haben/ Etat zur Verfügung haben
- Wird nicht gebraucht
- Heimleitung hat schon Erwartungen geäußert

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Nicht ernstgenommen werden
- Falsche Hoffnungen machen (seitens Gruppensprecher und Vertreter)
- Sollen nicht denken, sie wären was besseres
- Nicht nur wegen den Keksen kommen

*Wünsche an **die Gruppenbesprechung:***

- Soll regelmäßig stattfinden
- Protokoll führen
- Ideen festhalten
- Mehr besprechen
- Länger über das Thema reden
- Ein Ergebnis
- Mehr zuhören
- Konflikte klären und besprechen
- Auf die Wünsche eingehen
- Mehr Aktivitäten
- Man sollte sich ernstgenommen fühlen
- Einen ausreden lassen
- Was auf dem Berg besprochen wird, bleibt auf dem Berg
- Keine Beziehung
- Sind glücklich!
- Ich wünsche mir eine Gruppenbesprechung

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Ausfall
- Aggressivität
- Schimpfwörter
- Auf Fragen antworten mit: Geht dich gar nichts an!



*Wünsche an **den Gruppensprecher:***

- Dass er immer für uns da sein soll
- Gutes Verhältnis zu anderen
- „Sprachrohr“ zu den Erziehern
- Über Probleme reden
- Sollte sich Zeit nehmen
- Er muss Kritik vertragen
- Keinen ausgrenzen
- Neutral bleiben/ keine Partei ergreifen
- Dass er seine Pflichten wahrnimmt
- Dass er sich an Regeln hält
- Dass er ein Vorbild für die Gruppe ist
- Dass er nett und respektvoll ist
- Höflichkeit, Respekt, so mit den anderen umgehen, wie man es selbst will!
- Hätte gern einen Gruppensprecher oder Gruppensprecherin
- Erstmal einen haben

*Das sollte auf keinen Fall passieren:*

- Er soll das Amt nicht missbrauchen oder die Jugendlichen
- Keine Schweigepflicht einhalten
- Kein Stress und ehrlich sein
- Schlagen



*Wünsche an **andere Kinder/ Jugendliche:***

- Dass man so genommen wird, wie man ist
- Solidarität (Zusammenhalten)
- Dass sie nett sind
- Dass sie sagen, was genau sie stört
- Dass im Allgemeinen ein geregelter Umgang herrscht
- Dass sich an die Regeln gehalten wird
- Dass sie nicht stehlen
- Keine Gewalt
- Nicht geschlagen werden
- Kein Laustärkepegel von 280
- Sozial sein
- Nicht hinterfotzig sein
- Vorm Reden manchmal das Gehirn einschalten

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Gewalt anwenden (psychisch und physisch)
- Mobbing
- Kein Zickenkrieg
- Sexuelle Übergriffe
- Dass sie mich nicht beim Schlafen stören
- Keine Drogen nehmen

*Wünsche an **mein Jugendamt:***

- Unterstützung
- Bezugsperson (nicht dauernd wechseln)
- Sich an Absprachen halten
- Ernst genommen werden, mit dem, was man möchte
- Erreichbar sein für die Jugendlichen
- Dass sie sich kümmern
- Interessen vertreten
- Sollten sich für meine Interessen einsetzen
- Dass es „das Beste“ für mich will
- Kontakt ohne Anlass
- Offenes Ohr
- Generell kürzere Abstände zwischen den Hilfeplangesprächen (6 Mon./ 4 Mon.) (3x)
- Auch zwischen den Hilfeplangesprächen Kontakte → alle 2 Monate Zwischenstand
- Dass das Finanzielle nicht im Vordergrund steht

- Schnelle Bearbeitung der Fälle
- Mehr Mitbestimmungsrecht
- Freundlicher sein
- Mehr Taschen-/ Kleidergeld
- Hält nur zu Eltern → Verbesserung
- Neues Jugendamt sehr hässlich

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Dass nur die Erzieher und nicht die Kinder wahrgenommen werden
- Die Meinung der Kinder ignorieren
- Über einen hinweg bestimmen
- Unfreundlichkeit gegenüber Kindern
- Kein ständiger Wechsel
- Keine langen Wartezeiten
- Keine Kontrollen
- Taschengeld kürzen

Wünsche an **das Beschwerdemanagement:**

- Neutrale Person (von außen)
- Evtl. von außerhalb kommen (Neutralität)
- Zwei Geschlechter (Mann/Frau)
- Briefkasten für Beschwerden
- Beschwerde-/ Wünsche-/ Kummerkasten anschaffen
- Vertrauensvolle, vertrauliche Infos für sich behalten
- Beschwerden sollen schnell bearbeitet werden
- Infos an uns (Vertrauenserzieher, Bezugserzieher, Gruppensprecher, Heimsprecher)
- Es soll vorgestellt werden und allgemein bekannt sein
- Es soll Bezug zu den Gruppen/ Kindern haben
- Regelmäßige Besuche
- Sprechzeiten
- Jugendamt könnte sich mehr melden
- Kann ich noch nicht sagen, ist noch ganz neu
- Erstmal eins haben oder existieren

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Infos weitersagen ohne Absprache oder Erlaubnis
- Keine Rückmeldung
- Beschwerden nicht ernst nehmen

- Asozial beschweren

*Wünsche an **Andere**:*

- Höhere Stellen: dass sie mal benannt werden!
- Kontakt zum Vormund!
- Mehr Beteiligung mit den Einzelnen
- Respektvoller Umgang
- Privatsphäre! (Erzieher/ andere Kinder und Jugendliche)
- Dass Erzieher bleiben wie sie sind

*Das soll auf keinen Fall passieren:*

- Dass sie ihre Macht missbrauchen

## **Ergebnisse des Arbeitsprozesses der Leitungs- und Betreuungskräfte**

Zeitgleich zum Arbeitsprozess der Mädchen und Jungen widmeten sich Leitungs- und Betreuungskräfte ihren bisherigen einrichtungsspezifischen Erfahrungen mit Anregung und Beschwerde. Besonderes Augenmerk legten sie dabei einerseits auf bereits gelingende Aspekte, andererseits aber auch auf Herausforderungen, denen es sich in Zukunft eventuell noch zu stellen gilt. Nachfolgend werden die Diskussionsergebnisse, unterschieden nach Einrichtungen, aufgezeigt.

### **1. Gelingendes in den Einrichtungen**

*Jugendhilfe Bergfried Bausendorf:*

- Kenntnis über Beschwerdemanagement
- Vertrauen, dass sich darum gekümmert wird
- Unmittelbare/ zügige Umsetzung
- Haltung & Persönlichkeit der Beteiligten (Offenheit; Reflexion; Selbstvertrauen)

*Caritas Förderzentrum St. Christophorus Kaiserslautern:*

- 1x wöchentlich Gruppenabend
- Kummerkasten (sehr wenig genutzt)
- Direkter Kontakt zu allen Mitarbeiter/innen & Leitung

*Caritas Förderzentrum St. Rafael Altleiningen:*

- Wöchentliche Gruppenrunde
  - Verbindlich
  - Fester Zeitrahmen
  - Verknüpfung mit Komplimentenrunde
  - Jugendliche und Erwachsene gleichermaßen beteiligen
- Themen-Briefkasten
- „Jungsrunde“
- Einzelgespräche
- Beschwerde bei Leitung
- Erzieherbesprechung/ Häusertreffen/ Mitarbeitervertretung

*Diakonissen Mannheim – Speyer (WG Turtles & WG Drachen):*

- Wird ernst genommen
- Beschäftigung mit dem Anliegen
- Beschwerde: Suche nach Lösung
- Anregung: Prüfung von Umsetzungsmöglichkeiten
- Gruppengespräch
- Teamgespräch

*Evangelischer Jugendhof Martin-Luther-King & Evangelische Erziehungshilfe Veldenz:*

- Kenntnis über Anregungs- und Beschwerdemanagement
- Offenheit und Neugierde
- Fehlerfreundlichkeit
- (Stufen)Struktur
  - Gruppensprecher
  - Vertrauenserzieher & Persönlich verantwortlicher Erzieher
  - Jugendparlament & Sprecherrat
  - Leitung

*Evangelische Kinder- und Jugendhilfe Neuwied:*

- Regelmäßige Gruppenbesprechungen (Wünsche, Ideen werden vorbereitet)
- Struktur der Gruppenbesprechungen ist klar (Moderation, Protokoll, zeitl. Rahmen)
- Klima/ Offenheit
- Anregungen werden transportiert → Partizipationsoffenheit

*Kinderheim St. Nikolaus Landstuhl:*

- Zentrale Einrichtung
- Transparenz/ Kommunikation (Beschwerden erlaubt)
- Aktive Beteiligung
- Gemeinsame Aktionen (gruppenübergreifend)
- Breite Basis: Guter Austausch
- Gruppe:
  - Gruppensprecher
  - Jugendratsshelfer → Jugendrat/ -begleiter/ Heimsprecher; Satzung in Du-Form
  - Leitung
  - Man kennt sich, positive Erlebnisse, gutes Klima

*Nardinihaus Pirmasens:*

- Umfassendes Konzept für die Gesamteinrichtung
- Aufklärung; Möglichkeiten aufzeigen
- Transparenz auf allen „Ebenen“ und untereinander
- Erfolgserlebnisse
- Zeit
- Angenehmes Gruppenklima

*SOS Jugendhaus Kaiserslautern:*

- Gruppenabend
- Plenum – Hausversammlung
- Beschwerdewege sind bekannt
- „Rainbow“ – Phasensystem
- Rainbow-Gruppe als Beteiligungsinstrument
- Koko („Konsequenzkonferenz“) für schwere Regelverstöße – von Jugendlichen dominiert

*St Marien, Worms:*

- Kultur
- Struktur der Beteiligungsgremien (Gruppenabend, Abgesandtentreffen, Beteiligungsbeauftragte, Projekte,...)
- Verschiedene Kommunikationsangebote (Mail, Briefkasten, Beschwerdebogen, Telefon, persönlich)
- Beschwerdebegleiter FLYER → (vertrauensbasierter Zugang)
- Information als Grundvoraussetzung (Mitarbeiter/innen-Schulung, Jugendlichen-Schulung, Begrüßungsmappe,...)
- Grundrechte sind formuliert (Umfrage Jugendliche)

## **2. Herausforderungen in den Einrichtungen**

*Jugendhilfe Bergfried Bausendorf:*

- Ernsthaftigkeit signalisieren
- Raum geben

*Caritas Förderzentrum St. Christophorus:*

- Gemeinsames Erarbeiten eines Meldebogens

- Gemeinsames Erstellen eines Rechte-/ Pflichtenkatalogs
- Koordination des Beschwerdewegs

*Caritas Förderzentrum St. Rafael Altleiningen:*

- Kinderparlament

*Diakonissen Mannheim – Speyer (WG Turtles & WG Drachen):*

- Beschwerdemanagement entwickeln

*Evangelische Kinder- und Jugendhilfe Neuwied:*

- Installation eines formalen Beschwerdesystems → Hemmnis für Jugendliche?

*Evangelischer Jugendhof Martin-Luther-King & Evangelische Erziehungshilfe Velden:*

- Kritikfähigkeit
- Kommunikation/ Sprachfähigkeit
- Rahmenbedingungen
- Differenzierung
- Ernsthaftigkeit
- Transparenz

*Kinderheim St. Nikolaus Landstuhl:*

- Verschriftlichung
- „Offizielle“ Wege der Bearbeitung, Standardisierung
- Schulung/ Fortbildung Vertrauenserrzieher
- Ängste nehmen (bei Kindern und Erziehern)
- Zeitliche und finanzielle Ressourcen

*Nardinihaus Pirmasens:*

- Entwicklung einer positiven Haltung bei allen Mitarbeiter/innen
- Beteiligung als Chance sehen
- Ängste bei Mitarbeiter/innen abbauen
- Motivierung von Kindern und Jugendlichen

*SOS Jugendhaus Kaiserslautern:*

- Gruppensprechersystem
- Derzeitige Ausarbeitung eines Beschwerdemanagements
- Externe Beschwerdestelle



- „Rainbow-Phasensystem“ als dauerhafter Prozess
- Weg vom Meckern, hin zur Mitarbeit – sowohl bei Mitarbeiter/innen als auch bei Jugendlichen

*St. Marien, Worms:*

- Von Leitung gewünscht, von Kindern angenommen, von Mitarbeitern ambivalent betrachtet (Angst?)
- TRANSPARENZ über Beschwerdeabläufe (für Mitarbeiter/innen), um Angst abzubauen
- FINANZIELLE Aspekte und zeitliche Aspekte
- Beteiligung im Tagessatz berücksichtigt?
- Personaleinsatz
- Ausweitung ambulante Diensten

### **3. Themensammlung und Diskussion zu Herausforderungen**

Im Anschluss an die einrichtungsspezifische Arbeitsphase, beschäftigten sich Leitungs- und Betreuungskräfte gemeinsam mit einigen herausgegriffenen Themen zu Herausforderungen bezüglich Anregung und Beschwerde. Die hieraus resultierten Diskussionsergebnisse werden im Folgenden vorgestellt.

Vertiefend diskutierte Aspekte:

- Wie kann Motivation für Kinder/ Jugendliche & Mitarbeiter/innen für den Jugendrat/ das Kinderparlament geschaffen werden?

Weiterentwicklungsideen:

- Klärung, welche Aufgaben der „Jugendrat/ Kinderparlament“ übernehmen kann?
- Es muss klar sein, was besprochen wird! (Projekte, etc.)
- Lernumgebung muss geschaffen werden
- Sicherstellung, dass es in jeder Gruppe einen Ansprechpartner gibt
- Es wurde ein „Meldebogen“ für Beschwerden entwickelt, was nun?
  - Zeitliche Vorgaben für Rückmeldungen festlegen; Rückmeldung innerhalb von 3-4 Tage; dann Weiterbearbeitung; Prüfung
  - Beschwerdebegleiter festlegen → Weiterleitung → jede Partei hat Begleiter (Gespräche, Vereinbarungstreffen)
- Wie können finanzielle Ressourcen für Beteiligung und Beschwerde verhandelt werden?
  - Budgetierung lässt wenig Spielraum für Nutzung von Ressourcen
  - Jeder Leistungsbestandteil wird diskutiert

## **Bündelung der Botschaften und Wünsche – Abschlussdiskussion des Tages**

In einem weiteren Arbeitsschritt wurden aus der Diskussion des Tages einrichtungsbezogene Vereinbarungen zwischen Jugendlichen und Leitungs-/ Betreuungskräften getroffen.

Am Ende des Tages hatten Jugendliche sowie Leitungs- und Betreuungskräfte noch einmal die Möglichkeit, die Beteiligungswerkstatt in einer Diskussionsrunde gemeinsam Revue passieren zu lassen. Dabei wurden Botschaften und Wünsche bezüglich Anregung und Beschwerde in der Heimerziehung geäußert, die an dieser Stelle abschließend Erwähnung finden.

### *Botschaften und Wünsche der Jugendlichen:*

- Kritik sollte ruhig benannt werden
- Kritik sollte altersbezogen geäußert werden
- Kritik gegenüber einer neutralen Person äußern können
- Kritik annehmen können
- Kritik so äußern, wie man selbst kritisiert werden will
- Auch etwas positives äußern
- Schnelle Lösungen finden
- Anregung, etwas besser zu machen

### *Botschaften und Wünsche der Leitungs- und Betreuungskräfte:*

- Heimliche Wünsche gehen selten in Erfüllung
- Flexible und individuelle Modelle für jede Einrichtung sind nötig
- Personelle Kontinuität ist wichtig
- Adäquate Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden