

Beschwerde- und Partizipationsmanagement gSofa

Die Fragen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sind ein wichtiges Thema in der Politik und der Öffentlichkeit. Hierbei spielen Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten eine zentrale Rolle. Es ist wichtig die Rechtstellung der Kinder und Jugendliche durch eigenständige Beteiligungs- und Beschwerderechte für sie zu stärken. Mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes am 01.01. 2012 wurde in §45 SGB VIII die Existenz von Beteiligungsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen als Voraussetzung für die Erteilung der Betriebserlaubnis definiert. Weitere gesetzliche Verankerungen finden sich in der Beratung von Trägern und Einrichtungen bei der Entwicklung und Anwendung fachlicher Handlungsleitlinien (vgl. §8b Abs.2 SGB VIII) und in den Vorschriften zur Qualitätsentwicklung (vgl. §79a S.2 SGB VIII). Als Anbieter und Dienstleister im sozialen Bereich mit den Schwerpunkten in der Kinder- und Jugendhilfe ist die gSofa nun aufgefordert, ihr internes Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren für junge Menschen und Familien auf breiter Basis zu intensivieren.

Partizipation ist als ein Grundprinzip der Kinderrechte (unter der Berücksichtigung des Kinderwillens Art.12 UN_KRK) zu verstehen. Es ist die Einbeziehung von Kindern und jungen Erwachsenen in die Entscheidungen und Prozesse, welche eine Auswirkung auf ihr Leben und ihre Lebensumstände haben. Unter einer Beschwerde wird die persönliche (mündliche oder schriftliche) Äußerung eines Klienten (Kind, Jugendlicher, Personensorgeberechtigter) verstanden, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte oder Klienten sowie das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers in Frage stellt. Der Prozess der Planung, Durchführung und Überprüfung der Maßnahmen, welche im Zusammenhang mit Beschwerden innerhalb einer Einrichtung stehen, wird als Beschwerdemanagement bezeichnet.

Beschwerden zeigen sich in Artikulationen von Unzufriedenheit. Sie werden mit dem Zweck geäußert auf ein subjektiv schädigend empfundenes Verhalten aufmerksam zu machen, um eine Wiedergutmachung oder Änderung des kritisierten Verhaltens zu erreichen. Alle Äußerungen die ausdrücken, dass Leistungen oder Verhaltensweisen der Dienstleistung nicht den Erwartungen entsprechen, sind als Beschwerde zu verstehen. In sozialen Einrichtungen besteht eine besondere Nähe-, Beziehungs- und Abhängigkeitskonstellation zwischen den Klienten und Fachkräften der Sozialen Arbeit. Die Sicherung der Rechte ist folglich mit erheblichen strukturellen Anforderungen verbunden. Der offene und transparente Umgang mit selbsterlebten und beobachteten

Misständen muss gesichert werden. Einen entscheidenden Einfluss darauf, ob die Klienten ihr Anliegen und ihre Beschwerden über das Beschwerdeverfahren äußern, erfolgt durch die Haltung der Mitarbeiter/innen. Diese müssen die zu betreuenden Personen durch Zuspruch und Motivation aktiv dabei unterstützen, das vorhandene Beschwerdeverfahren zu nutzen.

Das Beschwerdeverfahren der gSofa ermöglicht eine direkte Reaktion auf Unzufriedenheit sowie das gemeinsame Finden einer Lösung. Es dient der Qualitätssicherung, der Kommunikation und einem Veränderungspotential im Hilfeprozess.

Im Hilfeprozess ist die Beteiligung der Klienten wichtig und entscheidend. Kinder und Jugendliche sind als Träger ihrer eigenen Rechte wahrzunehmen. Die jungen Menschen und Familien haben ein Recht auf Mitbestimmung, was bedeutet, dass sie bei allen Ereignissen und Entscheidungsprozessen mit einbezogen werden. Es ist die Aufgabe der gSofa die Rechte der Klienten zu schützen und diese zu ermutigen, sich für diese stark zu machen. Ebenso ist es die Aufgabe der Fachkräfte die Familien und jungen Menschen an Pflichten und Regeln zu erinnern und dazu aufzufordern, diese einzuhalten.

Literatur:

Beschwerdemanagement in Nonprofit-Organisationen [online]. Verfügbar unter: <http://www.nonprofit.de/qualitaetsmanagement/beschwerdemanagement>

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.) (2012): Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen. [pdf-Dokument online]. Verfügbar unter: http://www.deutscher-verein.de/05-empfehlungen/empfehlungen_archiv/2011/DV%2039_11.pdf

Freie Universität Berlin, Urban-Stahl, U. (2013): Beschwerde erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. [pdf-Dokument online]. Verfügbar unter: http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/Forschung/forschungsprojekt/Materialien_Downloads/BIKBEK-smale.pdf?1362584132

Kommunalverband für Jugend und Soziales Baden-Württemberg Dezernat Jugend – Landesjugendamt (Hrsg.) (2013): Voraussetzungen zur Erteilung einer Betriebserlaubnis nach §45 SGB VIII: Grundlagenpapier für Einrichtungen, in denen Kinder und Jugendliche über Tag und Nacht betreut werden. Stuttgart.

Niedergesäß, U. (2012): Internes Beschwerdemanagement in der Praxis. [pdf-Dokument online]. Verfügbar unter: http://www.imug.de/images/stories/pdfs/service_excellence/hp_imug_ServiceExcellence_08_InternesBeschwerdemanagement_2012.pdf

Stauss, B./Seidel, W. (2007): Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. 4. Auflage. München: Hanser Verlag.