



# **Partizipationskonzept der KileLe gGmbH**

**Partizipation von Kindern und  
Jugendlichen sowie deren Eltern  
in der stationären Jugendhilfe**

**Beschwerde- und  
Anregungsmanagement**

**Gliederung:**

- 0. Vorwort**
- 1. Grundsätze und rechtlicher Rahmen zur Partizipation**
- 2. Partizipation als pädagogisches Selbstverständnis**
- 3. Das Beschwerde- und Anregungsmanagement**
  - 3.1. Beschwerde dich, kläre mit, mache mit!**
  - 3.2. Instrumentarien und Zugänge der Umsetzung**
  - 3.3. Das Beschwerdeverfahren**
- 4. Verfahren der Beteiligung und Beschwerde für Kinder, Jugendliche Erwachsene, Eltern und Betreuer\_innen**
  - 4.1. Beteiligung im Hilfeplanverfahren**
  - 4.2. Gremien der Mitbestimmung**
  - 4.3. Partizipation im Gruppenalltag**
  - 4.4. Evaluation von Partizipation**
- 5. Anlagen und Literaturempfehlungen**
  - 5.1. Kinderbrief**
  - 5.2. Elternbrief**
  - 5.3. Beschwerde/Anregungs-Dokumentationsbogen**
  - 5.4. Plakat**
  - 5.5. Kinderrechte**
  - 5.6. Literaturhinweise**

## **0. Vorwort**

Die folgenden Darlegungen sollen dazu beitragen, partizipative Konzepte und Haltungen in der KileLe gGmbH weiterzuentwickeln, zu präzisieren und einer ständigen Prüfung zu unterziehen.

Mit einem Partizipationskonzept und Beschwerde-/Anregungsmanagement etablieren wir ein Begleitsystem, welches Kinderrechte sichert, Kinder vor Gewalt und Grenzverletzungen schützt, zum Nachdenken über pädagogische Prozesse anregt und das Hinschauen und Nachfragen befördert.

Ergo stärkt ein Beschwerde-/Anregungsmanagement die Position der Kinder/der Jugendlichen, es erhöht die Bindung und das Vertrauen gegenüber den Betreuenden der Einrichtung und der freie Träger profitiert als lernende Organisation, denn Defizite können abgestellt und ein Qualitätszuwachs erreicht werden.

## **1. Grundsätze und rechtlicher Rahmen zur Partizipation**

Beteiligung darf als ein Wirkfaktor für das Gelingen der Hilfen zur Erziehung gelten.

Partizipation kann verstanden werden als „verbindliche Einflussnahme von Kindern und Jugendlichen auf Planungs- und Entscheidungsprozesse, von denen sie betroffen sind, mittels ihnen angepassten Formen und Methoden.“

(nach Reinhard Fatke, Kinder und Jugendbeteiligung in Deutschland, Hrsg.: Bertelsmann Stiftung 2007, S. 24 f)

Eine Vielfalt an rechtlichen Normierungen schreibt die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen auf allen Ebenen vor, so legt die „Konvention über die Rechte des Kindes“ der Vereinten Nationen von 1989 in Artikel 12 fest:

„Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife“.

Zusätzlich zu den sogenannten Versorgungs- und Schutzrechten befassen sich mehrere Artikel der UN-Kinderrechtskonvention explizit mit den:

### **Beteiligungsrechten**

Kinder haben ein Recht auf freie Meinungsäußerung und auf freien Zugang zu Informationen und Medien. Sie haben Anspruch auf kindgerechte Information. Die Staaten müssen das Recht der Kinder auf Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit achten. Sie müssen die Privatsphäre und die persönliche Ehre von Kindern schützen. Kinder haben ein Recht auf Freizeit und Beteiligung am kulturellen und künstlerischen Leben. (Art. 12-17, 31)

Die Charta der Grundrechte der Europäischen Union regelt in Artikel 24 die Rechte des Kindes.

Auf nationaler Ebene sind die Rechte des Kindes und ihre Beteiligung u.a. festgeschrieben:

- im Grundgesetz der BRD (Art. 1 und 2)
- im Bürgerlichen Gesetzbuch (§1626 (2)) und
- im SGB VIII §§ 1, 5, 8, 8b, 9, 14, 36, 45.

## 2. Partizipation als pädagogisches Selbstverständnis

Die Mitbestimmung und Mitwirkung ist im Alltag als kontinuierlich sozialpädagogischer Prozess der Interaktion zwischen allen Beteiligten zu verstehen.

Partizipation ist von Offenheit, Transparenz, Ernst nehmen, Vertrauen, Augenhöhe und Zuspruch geprägt. Funktionierende Kommunikationsstrukturen sind Grundvoraussetzung.

In einer wertschätzenden, vorurteilsfreien Annahme von Kindern und Jugendlichen sowie deren Familien und der Überzeugung, dass die Klienten Fachmann/-frau für ihr Leben sind, ist Partizipation für die Mitarbeiter\_innen selbstverständlich. Unser Menschenbild und unser Erziehungsverständnis gehen von der Subjektposition der Heranwachsenden aus.

Beteiligung zu ermöglichen ist eine Handlungsmaxime und muss sich in der Haltung der Mitarbeiter\_innen wiederfinden. Alle Fachkräfte sind sich ihrer Vorbildwirkung bewusst, Beteiligung wird unter den Fachkräften selbst gelebt. Es nutzen die besten Verfahren nichts, wenn Partizipation in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Eltern nicht aktiv umgesetzt wird.

Partizipation macht Sinn, weil:

- die Mitbestimmung das Selbstbewusstsein der Kinder und Jugendlichen stärkt – Selbstwirksamkeit erlebt wird.
- junge Menschen zum aktiven Subjekt ihrer Entwicklung werden und Verantwortung für sich selbst übernehmen.
- Adressat\_innen Koproduzenten von Hilfen sind.
- Demokratie durch Erleben erlernt wird und die Übernahme von demokratischen Werten auch demokratische Erfahrungen braucht.
- Normen am ehesten übernommen werden, wenn Kinder und Jugendliche daran beteiligt werden.
- Bildungsprozesse eng mit Eigenaktivität und partizipativer Einbindung verbunden sind.
- Einflussmöglichkeiten die Gesundheit und das persönliche Wohlbefinden steigern.
- die Identifikation mit der Einrichtung und dem eigenen Lebensort wächst.

Wir möchten Kinder und Jugendliche beteiligen, damit sie lernen: ihre Bedürfnisse zu artikulieren; lernen, Verantwortung zu übernehmen; zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten werden; Einfluss nehmen können; ihre Rechte umsetzen können; Verantwortung ausüben und selbst bestimmen können.

Partizipation ist:

- ✓ Grundlage unserer pädagogischen Arbeit,
- ✓ ein sich Begegnen auf Augenhöhe,
- ✓ ein wichtiges Element zur Befähigung,
- ✓ erforderlich, um sich ehrlich begegnen zu können,
- ✓ Ausdruck für Gleichberechtigung und
- ✓ Grundlage eines demokratischen Miteinander

**Partizipation muss gelebt werden!!!!**

### **3. Das Beschwerde- und Anregungsmanagement**

#### **3.1 Beschwerde Dich, kläre mit, mache mit!**

Die KileLe gGmbH hält ein Beschwerde-/Anregungsmanagement vor, welches den Kindern, Jugendlichen und Familien ermöglicht, unkompliziert und einfach Unterstützung und Klärung einzufordern.

In der Regel werden Konflikte, Probleme und Beschwerden vor Ort und direkt im Kontakt mit den Betreuer\_innen geklärt. Jedoch gibt es immer wieder Momente, die ohne Lösung für die Betroffenen enden oder die Kinder/Jugendlichen sich einfach nicht trauen, sich bei Betreuer\_innen zu beschweren. Daher bedarf es eines Beschwerde- und Anregungsmanagements, um das Kind/den Jugendlichen nicht in seinem Konflikt allein zu lassen.

Das Beschwerdesystem ist so offen, dass die Kinder und Jugendlichen die Ansprechpartner\_innen, den Ort und den Zugang frei wählen können. Eine nicht in den Hilfeverlauf involvierte Fachkraft, die pädagogische Leitung, die Geschäftsführung oder eine Vertrauensperson könnten in einem Beschwerdefall der/die Ansprechpartner\_in sein. Zudem muss es einen sicheren Raum für die Beschwerde/Anregung geben, der Kontakt sollte mündlich und schriftlich (*siehe „Instrumentarien und Zugänge der Umsetzung“*) möglich sein. Alle Kinder und Jugendlichen und Familien wissen um die Beschwerdemöglichkeiten (Elternbrief, Aufnahmebrief, Aushang in der Gruppe, Internet), und der vertrauensvolle Umgang mit einer Beschwerde/Anregung wird zugesichert.

Die Möglichkeit der Beschwerde dient der Fehlerfreundlichkeit, die Jugendhilfe wird offener und transparenter, es entsteht Erfahrungswissen, blinde Flecken werden beleuchtet, die Kinder und Jugendlichen werden zu Demokratie und Einmischen angeregt und Selbsthilfepotentiale gestärkt. Die Möglichkeit der Beschwerde wird die Jugendlichen in ihrem Selbstwert bestärken. Zudem erlernen sie kreative und hilfreiche Muster der Auseinandersetzung, ohne dem Konflikt aus dem Weg zu gehen oder mit einem Beziehungsabbruch zu reagieren. So können auch Abbrüche in der Jugendhilfe verhindert werden.

#### **3.2 Instrumentarien und Zugänge der Umsetzung**

Einmischen ist erlaubt, Anregen wird gewollt, der Schutz der Kinderrechte ist den Hilfesystemen wichtig.

Zur Umsetzung der Partizipation in der KileLe gGmbH – als Zugang für Kinder und Jugendliche – nutzen wir unterschiedliche Kanäle sowie Instrumente. Der Zugang kann mündlich und schriftlich, formell und informell sein.

Zum Beginn von Hilfen werden im Erstgespräch die Kinderrechte mitgeteilt. Ausdrücklich wird zum Einmischen und Beteiligten eingeladen. Verbindlich sind der Brief an die Kinder/ Jugendlichen, ebenso der Elternbrief. Hier werden die Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten aufgezeigt.

Darüber hinaus soll es jederzeit sichtbare und verständliche Publikationen mit den Informationen über die Kinderrechte (Kinderrechtekatalog, „Rechte-Ampel“) sowie den Zugangsmöglichkeiten zur Beteiligung/Beschwerde geben, in Form eines in jeder Einrichtung aushängendes übersichtliches, leicht verständliches Plakat.

Mündliche Zugänge sind:

- direkt bei den Betreuer\_innen, in Hilfeplangesprächen durch den RSD sowie in vertrauten Beratungsgesprächen durch Pädagogische Leitungen, Begleitende Dienste (z.B. Therapeut\_innen, Vormünder\_innen) und durch die Nutzung aller bestehenden Netzwerke,
- in Gruppenrunden, Beteiligungszirkeln, Gruppenvertretungstreffen sowie in allen Veranstaltungen in Gruppenzusammenhängen;
- über Telefonnummern von Geschäftsführung, Pädagogische Leitung, und der Ombudsstelle.

Schriftliche Zugänge sind:

- Beschwerde/Anregungsformular mit frankiertem Briefumschlag und Adresse der KileLe gGmbH frei zugänglich,
- Briefkasten, Kummerkasten, Vorschlagssammelkasten, Ideenkiste,
- Mailadressen von Geschäftsführung, Pädagogischer Leitung, Ombudsstelle (hierbei zuverlässiger Zugang zum Internet notwendig, ggf. eigene Mailadressen für die Gruppen einrichten).

Weitere Möglichkeiten sind:

- Befragung der Kinder/Jugendlichen durch Evaluationsbögen, Interviews (Zeitabstände solcher Befragungsformen bleiben im Blick),
- Zugriff auf eine externe Ombudsstelle (z. B. Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe, BBO Jugendhilfe, Kienitzer Straße 110, 12049 Berlin, tel. 030-62981269, info@bbo-jugendhilfe.de),

Darüber hinaus sollen die genannten Zugänge den Personen gegenüber transparent dargestellt werden, die den Kindern/Jugendlichen vertraut sind und von ihnen möglicherweise wichtige Hinweise, Sorgen, Beschwerden erhalten (Lehrer\_innen, Erzieher\_innen, Verwandte, Bekannte, Eltern von Freund\_innen und diese selbst), damit diese Unterstützer\_innen ggf. Informationen weiterleiten.

Insbesondere für kleine Kinder (oder anders, z. B. sprachlich an der Teilhabe eingeschränkte) sind weitere Zugänge zur Beteiligung zu entwickeln. Dies können Comics oder Beratungsplakate, zeichen- und bildergestützte Hinweishefte/Piktogramme sein. Hierbei soll das Alter und die jeweilige Zugängskompetenz der Kinder und Jugendlichen berücksichtigt und die Instrumente individuell angepasst werden.

### **3.3 Das Beschwerdeverfahren**

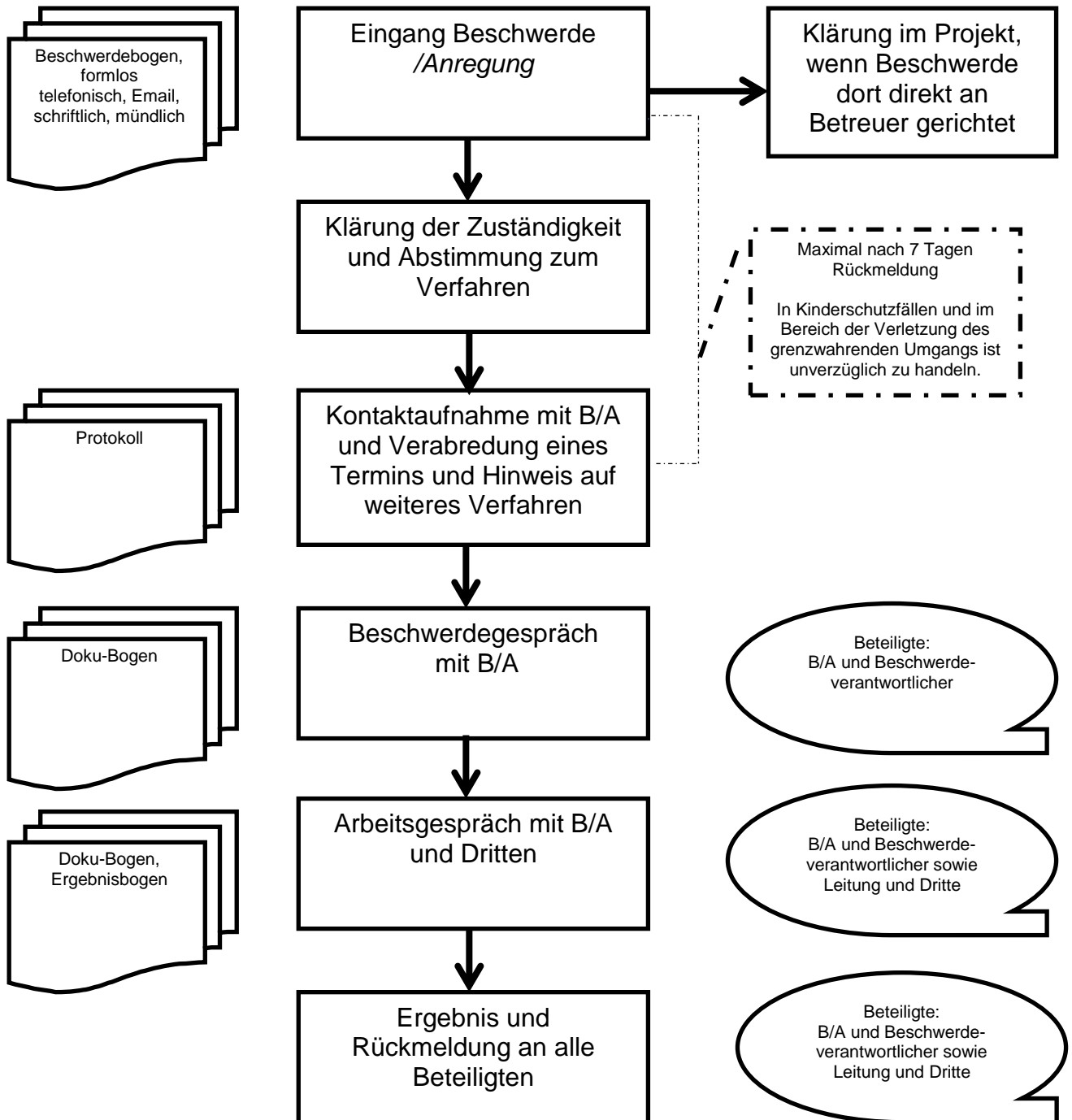
Das Beschwerdeverfahren definiert ein spezifisches und strukturiertes Verfahren, das

- den Zugang (mündlich, schriftlich, formell und informell),
- die Aufnahme (Art der Beschwerdeannahme),
- die Bearbeitung (Verlauf und Dokumentation),
- die Auswertung (Verlauf, Dokumentation und Ergebnissicherung) sowie

- formelle Wege (Verlaufsschema) und die Dokumentation (Formulare, Berichte, Notizen) beinhaltet.

Dem Beschwerdeverfahren sind Verantwortlichkeiten und Zeitschienen zugeordnet, damit eine Verbindlichkeit gegeben ist.

### Prozessverlauf Beschwerde / Anregung



**Anmerkung:**

- B/A steht für Beschwerder/Anreger (Kind, Jugendliche, Familie)
- Die Beschwerde kann von einem Beauftragten, der Pädagogischen Leitung oder Geschäftsführung bearbeitet werden.
- **In Kinderschutzfällen muss die Kinderschutzbeauftragte hinzugezogen werden.**

## **4. Verfahren der Beteiligung und Beschwerde für Kinder, Jugendliche Erwachsene, Eltern und Betreuer\_innen**

Im Folgenden stellen wir eine Listung von Beteiligungsinstrumenten und Formen für die Kinder und jungen Menschen zur Anregung und Umsetzung zur Verfügung. Die genannten Formen stellen eine Auswahl dar und sind somit nicht vollständig.

Insgesamt sollen und müssen die Beteiligungsinstrumente an die jeweiligen Gruppenstrukturen und Altersstufen angepasst werden. Es ist stets auf die Kommunikation in verständlicher einfacher Sprache und ggf. Erklärungen in Herkunftssprache und ggf. die Hinzunahme von Dolmetscher\_innen zu achten. Kultur- und geschlechtersensible Aufklärung und Vermittlung mit besonderem Blick auf Menschen mit Migrationshintergrund sind mit einzubeziehen.

### **4.1 Beteiligung im Hilfeplanverfahren**

Die Mitwirkung ist eindeutig im § 36 des SGB VIII geregelt. Uns ist besonders die Implementation von geeigneten Verfahren wichtig, damit sich auch jüngere Kinder in Hilfeplangesprächen einbringen können. Des Weiteren ist zu erwähnen, dass die Mitwirkung nach dem KJHG keine Voraussetzung für eine HzE ist, sondern der Hilfebedarf.

Für ein gelingendes und partizipatives Hilfeplanverfahren stehen:

- die Beteiligung und Teilnahme der jungen Menschen und Eltern am Hilfeplanverfahren,
- die Anwesenheit und Einbeziehung von Vertrauenspersonen: Freunde, Verwandte, Geschwister, andere professionelle Helfer\_innen,
- die rechtliche Aufklärung bezüglich gesetzlicher Vertreter\_innen,
- das Wunsch- und Wahlrecht hinsichtlich der angedachten Hilfe (Information und Berücksichtigung),
- die Transparenz und das Aufzeigen von Entscheidungsoptionen,
- die Vorbereitung, die Beteiligung sowie der aktive Part an Hilfeplan- und Zielformulierung (z.B. Ressourcenkarte; Merkzettel als Vorbereitung schreiben; was kann ich gut, wo benötige ich noch Unterstützung),
- die Möglichkeit der Akteneinsicht insbesondere die Einsicht und Kenntnis der Berichte, Protokolle, Dokumente,
- Lesen der Entwicklungsberichte
- der regelmäßige Abgleich der Ziele und Schritte, anknüpfend am Willen des Klienten, die damit verbundene Formulierung eigener Ziele
- sowie die Möglichkeit der Rückmeldung nach Beendigung der Hilfe.

### **4.2 Gremien der Mitbestimmung**

Die Übernahme von demokratischen Werten braucht auch demokratische Erfahrungen. Von daher ist es nur folgerichtig, dass ein Meinungs-austausch in Beteiligungsgremien angeregt werden soll. So lernen Kinder und Jugendliche, ihre Meinung einzubringen und die Vielfalt von Positionen auszuhandeln. So können individuelle Bedürfnisse und Sorgen unabhängig von hierarchischen Strukturen benannt und ernst genommen werden.

Mögliche Gremien der Mitbestimmung in der KileLe gGmbH wären:



- Wöchentliche Kinder- und Jugendlichenrunde, Kidsteams (Äußerung von Wünschen, Beschwerden und Planung),
- Kinder- und Jugendparlament (Offenes Fenster) bzw. Wahl von Gruppensprecher\_in / Sprecher\_innenrat,
- Koordinierungskommission für Partizipation (Gremium für Mitarbeiter\_innen, mit dem Ziel der Überprüfung von Partizipation und der Zusammenarbeit mit Kindern, Eltern, Betreuer\_innen und Dritten)

### **4.3 Partizipation im Gruppenalltag**

Gerade im Gruppenalltag zeigt sich, wie Mitsprache, Mitwirkung und Mitbestimmung gelebt wird. Hier können Kinder und Jugendliche Verantwortung übernehmen und ihre Eigenverantwortung und Gemeinschaftsfähigkeit erproben. Im Folgenden werden Beispiele für die Partizipation im Alltag der Gruppe und des Einzelnen aufgezeigt

- Mitgestaltung des Alltags und Ablaufs der Wohngruppe
- Beteiligung an der Planung der Wochenstruktur und der Verteilung von Alltagsaufgaben
- Mitgestaltung von Gruppenregeln und Verabredungen des Miteinanders
- Mitgestaltung der Hausordnung
- Gestaltung und Ausstattung von eigenen Wohnräumen und Gruppenräumen
- Mitentscheidung über Anschaffungen der Gruppe
- Möglichkeit des Kennenlernens neuer Mitbewohner\_innen vor dem Einzug
- Mitbestimmung bei der Gestaltung von Ferienfreizeiten und Ferienfahrten sowie Urlaubsplanungen
- Gemeinsames Kochen, sowie Mitspracherecht beim Speiseplan, Wahl und Zubereitung von Mahlzeiten
- Gemeinsame Gestaltung der Übernahme von Verpflichtungen in der Wohngruppe und damit Verantwortungsübernahme
- Selbstbestimmung bei Verwendung des JHU, eventuell jedoch mit anteiliger Unterstützung
- Selbstbestimmung bei der Auswahl von Bekleidung sowie Gestaltung des eigenen Aussehens (z.B. Haarschnitt, Ohrringe)
- Selbststimmung bei Verwendung des Taschengeldes und Bekleidungsgeldes
- Recht auf Intimität, z.B. Rückzug ins eigene Zimmer sowie Verschließen des Zimmers
- Gestaltung der eigenen Freizeit
- Mitspracherecht bei der Schulauswahl und Wahlmöglichkeit bei Fächerkombinationen
- Beteiligung und Mitsprache an Terminierungen mit Ämtern, Ärzten, Schule, Beruf etc.
- Zugriff auf alle relevanten eigenen Unterlagen (Lebensordner)
- Möglichkeit und Recht der Pflege sozialer Kontakte zu Familie und Freundeskreis
- Beteiligung bei der Umsetzung von Besuchsregelungen und Ausgehzeiten
- Möglichkeit auf moderne Medien zurückgreifen zu können (Telefon, Mobilfunk, Internet, WEB 2.0), Zugang zu Büchern und Printmedien
- Möglichkeiten, die eigene Meinung zu vertreten
- Das Aushandeln von individuellen Vereinbarungen entsprechend dem Entwicklungsstand wird unterstützt.



- Möglichkeit der Teilnahme und offene Diskussion (regelmäßige themenspezifische Gruppengespräche Familie, Gesundheit, Sexualität, etc.)
- Kontaktgestaltung zu der Familie und Freunden

Zudem sind die Rechte und Pflichten in einem Rechtekatlog abgebildet. Die Beteiligungsmöglichkeiten, Freiheitsgrade, aber auch Grenzen (Jugendschutz, Gefahrenabwehr) werden in einer Ampel dargestellt werden.

#### **4.4 Evaluation von Partizipation**

Alle Verfahrensabläufe, Dokumente und Regelungen sind einer turnusmäßigen Überprüfung zu unterziehen, besonders bezogen auf deren Transparenz, Verbindlichkeit, Geeignetheit und ihrem Nutzungsgrad.

Ebenso sind Haltung und Umsetzung Bestandteil von Teamsitzungen oder anderen geeigneten Gremien sein.

Mögliche Instrumente der Evaluation wären:

- regelmäßige schriftliche Befragung der jungen Menschen und Eltern (in Form von anonymen Fragebögen),
- schriftliche Abschlussbefragung der jungen Menschen zur Hilfe (fokussiert auf Partizipation und Zufriedenheit),
- themenzentrierte Gruppengespräche zu Partizipation,
- Interviews mit Kindern, Jugendlichen und Eltern,
- Qualitätsdialoge mit Jugendämtern und Senat,
- Koordinierungskommission Partizipation (Gremium für Mitarbeiter\_innen, mit dem Ziel der Überprüfung von Partizipation und der Zusammenarbeit mit Kindern, Eltern, Betreuer\_innen und Dritten),
- anonyme Bewertung der Pädagogen durch Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene.

## 5. Anlagen und Literaturempfehlungen

### 5.1 Information für Kinder und Jugendliche (Brief)

IDEEN , ANREGUNGEN, BESCHWERDEN

Liebe/r .....,

Du lebst nun in unserer Gruppe.....

Wir freuen uns, dass Du da bist und wünschen uns, dass Du Dich gut bei uns einleben kannst, dass Du Dich sicher und auch wohl fühlst. Damit das gelingt, möchten wir Dich über einige wichtige Dinge informieren.

Wir legen sehr viel Wert darauf, dass die Rechte von Kindern und Jugendlichen in unserer Gruppe geachtet werden. Du kannst Dich zu Kinderrechten informieren; zum Nachlesen findest Du alles in der Broschüre „Meine Rechte“ oder auf der Internetseite: [www.kilele/partizipation/kinderrechte.de](http://www.kilele/partizipation/kinderrechte.de). Damit alle gut miteinander auskommen, interessieren uns Deine Ideen, Anregungen und Beschwerden, die das Zusammenleben verbessern können.

Wenn Du Dich ungerecht behandelt fühlst oder etwas geklärt haben möchtest, kannst Du dies mitteilen und Du kannst vorschlagen, was besser gemacht werden könnte.

Dafür gibt es verschiedene Wege:

In Deiner Wohngruppe findest Du ein Plakat, auf dem alle Möglichkeiten der Beschwerde und Kontaktaufnahme erklärt werden.

Du kannst alleine oder gemeinsam mit Freunden zu Deinem/Deiner Betreuer/in gehen und sie ansprechen. Ihr habt auch eine/n Sprecherin/Sprecher Eurer Gruppe, an den Du Dich wenden kannst. Wenn Du mit jemanden ganz anderen sprechen willst, suche Dir eine Person, der Du vertraust und die Dich dann bei der Klärung unterstützt.

Wenn Du nicht reden magst, kannst Du auch einen Brief oder Email schreiben. In Deinem Zimmer findest Du ein Beschwerdeformular, dass Du ausfüllen und mit dem vorbereiteten Briefumschlag losschicken kannst. Dieser Brief erreicht dann die Beschwerdebeauftragten unseres Trägers, die sich dann um Deine Beschwerde kümmern. Nach spätestens sieben Tagen, wird mit Dir Kontakt aufgenommen, um Dein Anliegen zu klären und eine gemeinsame Lösung zu finden, damit Du zu Deinem Recht kommst.

Hier die Kontaktdaten:

*Kinder lernen Leben*

*Beschwerdestelle*

*Zossener Straße 31-33*

*12629 Berlin*

*oder*

[beteiligung@kilele-berlin.de](mailto:beteiligung@kilele-berlin.de)

*Du kannst uns auch anrufen unter 030/9927450*

Zudem hast Du auch die Möglichkeit, Dich an Deine/n Sozialarbeiter/in im Jugendamt zu wenden.

Solltest Du weitere Fragen haben, wende Dich bitte an Deine/Deinen Betreuer/in

Mit lieben Grüßen

Geschäftsführung

Pädagogische Leitung

## 5.2 Informationen für die Eltern (Brief)

Liebe Eltern,

Ihr Kind ist nun gut in der Gruppe ..... angekommen und hat sich mit den Gegebenheiten und den anderen Kindern/Jugendlichen vertraut gemacht. Damit sich Ihr Kind wohl und geborgen fühlen kann, haben wir mit ihm über die Kinderrechte und das achtsame Miteinander gesprochen sowie ihm den Kinderrechtekatalog „Meine Rechte“ gegeben. Somit hat Ihr Kind die Möglichkeit, sich aktiv in die Gruppe einzubringen, Probleme anzusprechen und für seine Rechte einzutreten.

Es kann Momente geben, in denen Ihr Kind das Gefühl hat, dass seine Rechte nicht genügend Beachtung finden und es mit Gesprächen nicht weiter kommt. In diesem Fall kann Ihr Kind sich mündlich oder schriftlich beschweren. Neben der direkten Ansprache des/der Betreuer/in sind weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (Pädagogische Leitung und Geschäftsführung sowie das Jugendamt) gegeben.

Auch Sie als Eltern können Probleme oder Anliegen mit den Betreuern der Gruppe besprechen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, schriftlich Kontakt zu der Geschäftsführung oder Pädagogischen Leitung aufzunehmen oder einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

Direkt beim Träger der Einrichtung:

*Kinder lernen Leben*

*Beschwerdestelle*

*Zossener Straße 31-33*

*12629 Berlin*

oder

[beteiligung@kilele-berlin.de](mailto:beteiligung@kilele-berlin.de)

Telefonisch erreichen Sie uns unter 030-9927450-

Auf gute Zusammenarbeit

Geschäftsführung

Pädagogische Leitung

## Beschwerde- und Anregungsbogen

Beschwerde   
  Anregung   
  Lob   
  Kenntnisnahme

Name:	
Gruppe:	
Anschrift:	
Telefon:	
E-Mail:	

**Dein/Ihr Anliegen:**

**Dein/Ihr Wunsch, der Deinem/Ihrem Anliegen gerecht wird:**

Wie soll die Rückmeldung/Bearbeitung erfolgen?

Persönliches Gespräch   
  per E-Mail   
  per Telefon   
  Keine Rückmeldung

Weitere Anmerkungen:

*Wird ab hier von KileLe ausgefüllt!*

Eingangsdatum:
Anliegen wurde angenommen von:
Anliegen wurde weitergeleitet an:
Nächste Schritte / Ergebnis:

## 5.4 Plakat für Beschwerde und Kinderrechte

In jedem Projekt wird ein Plakat gut sichtbar angebracht, welches auf die Beschwerdemöglichkeiten und die Kinderrechte hinweist. Der Inhalt ist festgelegt, die Gestaltung ist jedem freigestellt, gerade hier besteht die Möglichkeit, die Kinder und Jugendlichen einzubeziehen. Folgende Informationen sollten vorhanden sein:

- Erste Ansprechpartner\_innen sind die Betreuer\_innen vor Ort.
- Die Vertrauenserteilnehmer\_in sollte benannt werden.
- Telefonnummern und Email-Adressen der Leitung und Koordination sollten angegeben werden.
- Bei Bestehen von externen Beschwerdestellen sind diese ebenfalls zu benennen.
- Zudem sollte auf die Erreichbarkeit und Zuständigkeit des Jugendamtes verwiesen werden.
- Die Kinderrechte werden benannt.

## 5.5 Kinderrechte

Hier wird eine Auswahl aus der „Konvention über die Rechte des Kindes“ der Vereinten Nationen abgebildet. Sie gilt weltweit für alle Mädchen und Jungen bis 18 Jahre.

Die Rechte von Kindern und Jugendlichen

1. **Recht auf Gleichheit**  
Niemand darf benachteiligt werden.
2. **Recht auf Gesundheit**  
Jeder hat das Recht gesund zu leben, Geborgenheit zu finden und keine Not zu leiden.
3. **Recht auf Bildung**  
Jeder hat das Recht, zu lernen und eine Ausbildung zu machen, die den Bedürfnissen und Fähigkeiten entspricht.
4. **Recht auf elterliche Fürsorge**  
Jeder hat das Recht auf die Liebe und Fürsorge beider Eltern und auf ein sicheres Zuhause. Wenn das nicht möglich ist, wird nach einer guten Lösung gesucht.
5. **Recht auf Privatsphäre und persönliche Ehre**  
Jedes Kind, jeder Jugendliche hat ein Recht, dass sein Privatleben und seine Würde geachtet werden.
6. **Recht auf Meinungsäußerung, Information und Gehör**  
Kinder und Jugendliche haben das Recht, bei allen Fragen, die sie betreffen, zu sagen, was sie denken. Sie haben das Recht, sich alle Informationen zu beschaffen, die sie brauchen, um sich eine eigene Meinung zu bilden und diese zu äußern.
7. **Recht auf Schutz im Krieg und auf der Flucht**  
Jeder hat das Recht im Krieg und auf der Flucht besonders geschützt zu werden.
8. **Recht auf Schutz vor Ausbeutung und Gewalt**

Jeder hat das Recht auf Schutz vor Gewalt, Missbrauch und Ausbeutung.

**9. *Recht auf Spiel, Freizeit, Ruhe und Kultur***

Kinder und Jugendliche haben das Recht zu spielen, sich zu erholen und künstlerisch tätig zu sein.

**10. *Recht auf Betreuung bei Behinderung***

Behinderte Kinder und Jugendliche haben das Recht auf besondere Fürsorge und Förderung, damit sie aktiv am Leben teilnehmen können.

## **5.6 Literaturempfehlungen**

- *Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe*, Urbahn-stahl, Jann; 2014
- *Erziehung braucht eine Partizipation*, Diakonieverbund Schweicheln e.V.; 2006
- *Beteiligung von jungen Menschen in den ambulanten und sozialpädagogischen Erziehungshilfen*, Der paritätische Wohlfahrtsverband Berlin e.V.; 2013
- *Ohne dich geht gar nichts*, div. Handreichungen des Jugendamtes München; 2013
- *Ombudschaften, Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in Einrichtungen und Institutionen der Kinder- und Jugendhilfe*, AGJ; 2013
- *Beschwerden erlaubt!*, FU Berlin und BIBEK; 2013
- *Mehr Partizipation wagen*, Bertelsmann Stiftung, 2007