

„Alles darf infrage gestellt werden“

Das Recht auf Beschwerde am Beispiel der Einrichtung sankt-josef in Duisburg



Das ist Silke Driemer. Als wir sie interviewt haben, war sie Vertrauenspädagogin in der Einrichtung sankt-josef in Duisburg. Eine richtige Expertin für die Beschwerden von Kindern und Jugendlichen also.

Sie hat uns berichtet, wie in sankt-josef mit Beschwerden der Kinder und Jugendlichen umgegangen wird.

Was können Sie uns über Möglichkeiten der Beteiligung und Beschwerde in sankt-josef erzählen?

Der Arbeitskreis Partizipation machte den Anfang in sankt-josef, das Thema Beteiligung der Kinder und Jugendlichen hoch zu halten. Aus diesem Arbeitskreis ist die [Ampel](#), das Beschwerde- und Anregungsmanagement, unterschiedliche begleitende Medien und die Wahl der Vertrauenspädagogen mit dem [Kinder- und Jugendrat](#) hervorgegangen.

Der Kinder- und Jugendrat trifft sich 1x im Monat. Die Kinder und Jugendlichen aus allen Gruppen und Bereichen haben die Möglichkeit, in dieser Zeit gemeinsam mit den zwei Vertrauenspädagoginnen ihre Belange zu besprechen, sich auszutauschen und für alle Kinder und Jugendlichen relevante Entscheidungen zu treffen. Der Kinder- und Jugendrat ist inzwischen zu einem festen Bestandteil geworden und wird von allen gut angenommen. Des Weiteren gibt es 1x im Monat das Kinder- und Jugendcafé, um ein niedrigschwelliges Angebot anzubieten. Dies wird für gemeinsame Aktivitäten, den Austausch mit- und untereinander und für weitere Ideen genutzt.

Was bedeutet es eigentlich, dass sich Kinder und Jugendliche beschweren dürfen?

Erst einmal ist es wichtig, dass die Haltung gegenüber einer Beschwerde nicht sofort negativ verstanden wird. Vielmehr ist es ein Recht auf Beteiligung mit Anregungen und Beschwerden. Für unsere Kinder und Jugendlichen bedeutet es, dass sie für sich und ihre Belange/Wünsche/Ideen einstehen können/dürfen/müssen.

Wie kann man sich in sankt-josef beschweren?

Neben der schriftlichen Beschwerde, die sowohl per Mail als auch als Vordruck ausgefüllt in dem dafür vorgesehenen Briefkasten landet, kann auch jederzeit per Telefon oder SMS Kontakt aufgenommen werden. Die Kinder und Jugendlichen in ihren Medien abzuholen und auch zu wissen, dass eine Beschwerde einfache Wege

braucht, die Hürden so gering wie möglich zu halten, ist wichtig für ein gelingendes Beschwerde- und Anregungsmanagement.

Worüber können sich Kinder und Jugendliche beschweren?

Oft ist eine Beschwerde aber mehr das Fragen nach Erklärungen und der Wunsch, mitsprechen zu dürfen. Warum gibt es diese Regel und darf man darüber verhandeln? Wie setzt sich mein Taschengeld zusammen und darf ich das für alles ausgeben was ich will? Ich will nicht mehr in der Wohngruppe leben, was für Möglichkeiten gibt es? Ich will länger aufbleiben, die anderen Bewohner nerven mich. Ich möchte eine Veränderung des Außengeländes, was ist mit einem Bolzplatz? Der Pädagoge xy nervt, ist gemein und ungerecht, wie bekomme ich Hilfe? Die Bandbreite der Beschwerden und Fragen ist vielfältig, alles darf infrage gestellt werden.

Was passiert, wenn sich ein Kind oder ein Jugendlicher beschwert?

Wichtig ist der Umgang damit, von beiden Seiten, sowohl vom Beschwerer als auch von demjenigen, der die Beschwerde annimmt. Wichtig ist, dass man mit allem konstruktiv umgeht, ein „Das ist blöd“, reicht nicht. Worum geht es konkret? Was möchtest du verändert haben? Kannst du selber Einfluss auf die Situation nehmen? Wenn ja, wodurch? Die Kinder und Jugendlichen entdecken so ihre Selbstwirksamkeit in bestimmten Bereichen, aber auch, dass es manchmal Vorgaben gibt, die man akzeptieren muss. Zu erklären, warum und wieso etwas so ist, damit die Kinder und Jugendlichen dies verstehen können, zeugt von Respekt und Wertschätzung. Weiterhin lernen die Kinder und Jugendlichen, dass es unterschiedliche Ebenen ihrer Beschwerde gibt, die eigene Ebene, die Gruppenebene und die institutionelle Ebene und dadurch auch ihre Beteiligung unterschiedlich gewichtet ist.

Für den Fall, dass eine gleiche Beschwerde wiederholt aus einer Gruppe oder einem gleichen Beschwerer auftaucht, muss damit auch entsprechend umgegangen werden. Dies nachzuhalten ist möglich, da alle Beschwerden entsprechend dokumentiert werden. Wir handhaben es so: wenn es innerhalb einer gewissen Zeit 3x die gleiche Beschwerde gibt, trotz Interventionen, wird spätestens dann die übergeordnete Leitung (Geschäftsführung, pädagogische Leitung) hinzugezogen und auch ggf. die Beschwerde an die Ombudschaft weitergeleitet.

In sankt-josef stellen die Kinder und Jugendlichen viele Fragen, auch unbequeme für die Erwachsenen. Sie trauen sich, Bisheriges in Frage zu stellen. Wir Pädagogen geben uns große Mühe, uns diesen Fragen zu stellen und stellen auch für uns fest, dass Beteiligung der richtige Weg ist.

Danke, dass Sie Ihre Erfahrungen mit uns geteilt haben!