

Projektbeschreibung

Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens

*Erstellen eines Wegweisers für Kinder und Jugendliche
„Deine Beschwerderechte“*

*Die Kinder und Jugendlichen der Wohngruppen der Diakonie Düsseldorf
entwickeln ein Beschwerdeverfahren welches bekannt, verbindlich und gelebt
wird*

Silke Lassen

Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens

Erstellen eines Wegweisers für Kinder und Jugendliche „Deine Beschwerderechte“

Kapitel 1 Institution/Einrichtung

Die Diakonie Düsseldorf engagiert sich im Auftrag der evangelischen Kirchengemeinden für Kinder, Jugendliche und Familien, für arbeitslose, wohnungslose, suchtkranke, behinderte und ältere Menschen. An 160 Standorten tragen rund 2.400 Mitarbeitende und 1.600 Ehrenamtliche dazu bei, Menschen neue Lebensperspektiven zu geben.

Der Geschäftsbereich Erziehung und Beratung gliedert sich in folgende Fachabteilungen auf:
Ambulante, stationäre und teilstationäre Hilfen zur Erziehung
Beratungsstellen
Vormundschaften und Pflegschaften für Minderjährige

Im Sachgebiet stationäre Hilfen leben 70 Kinder und Jugendliche in 9 Wohngruppen im südlichen Stadtgebiet Düsseldorfs. Sie besuchen öffentliche Kindergärten, Schulen und Ausbildungsstätten. Im Rahmen der Hilfe zur Erziehung gemäß § 34 SGB VIII bleiben die Kinder kurz-, mittel oder langfristig in unseren Gruppen.

Schwerpunkte der Arbeit sind der ressourcenorientierte Ansatz, Kinderschutz und Elternarbeit. Die Lebensgemeinschaften und das Betreute Wohnen für Familien ergänzen durch ihr spezielles Hilfsangebot den stationären Jugendhilfebereich.

Kapitel 2 Fragestellung

Fragen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sowie zum Kinderschutz in pädagogischen Einrichtungen sind in Politik und Öffentlichkeit ein zentrales Thema. Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche spielen hierbei eine wichtige Rolle.

Mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes am 1.1.2012 wurde in §45 SGB VIII die Existenz von Beteiligungsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis definiert. Dort heißt es u.a.: „Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn [...] zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“ Ziel des Gesetzes ist die Eindämmung von Machtmissbrauch jeglicher Art und deshalb ist es besonders wichtig, dieses Recht der Kinder im Alltag umzusetzen.

Was brauchen Kinder und Jugendliche, damit sie sich über Dinge, die ihnen missfallen, oder Erwachsenen/andere Kinder, die sie in irgendeiner Weise verletzen, beschweren können? Häufig werden Beschwerden mit Petzen, sich wichtigmachen oder nörgeln verwechselt. Bei einem zweiten Blick auf die Unmutsäußerungen wird aber deutlich, dass ein „sich beschweren“ bedeutet, Anliegen oder Bedürfnisse deutlich zu machen, Lösungsideen anzugehen und mit anderen aktiv

Aushandlungsprozesse zu gestalten. Wie können pädagogische Fachkräfte in Wohngruppen Kinder darin unterstützen, sie stärken, sich zu beschweren, ohne dabei „ihr Gesicht zu verlieren“.

Kapitel 3 Definition Beschwerdeverfahren

Im Alltag erfahren Kinder und Jugendliche immer wieder, dass ihre Äußerungen von Seiten der Erwachsenen nicht ernst genommen werden. Sie erleben, dass in vielen Situationen über ihre eigentlichen Anliegen, Bedürfnisse und Wahrnehmungen hinweggegangen wird.

Ein Beschwerdeverfahren für die Wohngruppen zu entwickeln bedeutet, gezielt Maßnahmen umzusetzen, die dazu führen, dass Beschwerden, aber auch Anliegen und Verbesserungsvorschläge der Wohngruppen-Kinder aufgenommen, bearbeitet und reflektiert werden können. Für die Implementierung eines Beschwerdeverfahrens reicht es nicht aus, den Umgang mit den Beschwerden der Kinder und Jugendlichen und die strukturelle Umsetzung einmalig festzuschreiben. Es geht vielmehr darum, Teamprozesse zu initiieren, die die Beschwerden als Entwicklungschance sowohl für Kinder und Jugendlichen selbst als auch für die pädagogischen Fachkräfte versteht. Weiterhin sollte es dieser Prozess ermöglichen, die Regeln und Strukturen der Wohngruppe immer wieder neu an den Bedürfnissen der Kinder und Jugendlichen auszurichten.

Kapitel 4 Ausgangssituation

In jeder Wohngruppe gibt es eine(n) durch die Gruppenkinder selbst gewählte(n) GruppensprecherIn und – vertreterIn.

Einmal im Monat treffen sich die GruppensprecherInnen in einer Gruppensprecherrunde, geleitet wird sie von der Leiterin des Sachgebietes und Frau Lassen.

Die Kinder/Jugendlichen bringen Themen und Fragestellungen aus der eigenen Gruppe mit. Oftmals geht es um vermeintliche Ungerechtigkeiten seitens der Pädagogen, Gruppenregeln und andere Gruppenkinder.

Im Laufe der Zeit wurde deutlich, dass die Kd./Jgdl. diese Runden nutzen, um ihren Unmut und ihren Ärger loszuwerden und um von den anderen GruppensprecherInnen zu erfahren, wie es in deren Gruppe gemacht wird. Die Kd./Jgdl. nutzen diese Runde auch um sich eine zweite Meinung einzuholen. Besonders von den beiden Erwachsenen fordern sie immer wieder Entscheidungen und Aussagen, was in der Gruppe gemacht werden darf und was nicht.

Im Zuge dessen und im Hinblick auf die Umsetzung der im Gesamtkonzept festgeschriebenen Partizipation wurde entwickelt, dass es zukünftig ein „Willkommens-Paket“ für Kd./Jgdl. geben soll, an dem sie sich orientieren können um sowohl das Einleben als auch das Weiterleben in der Wohngruppe zu erleichtern..

Dieses soll u.a. folgenden Inhalt bekommen:

- Ein Anschreiben mit den wichtigsten Informationen der jeweiligen Gruppe
- Einen kleinen Teddy
- Wegweiser „Deine Beteiligungsrechte“ (liegt bereits vor)
- Wegweiser „Kinderrechte“
- Wegweiser „Dein Beschwerderecht“

Das Thema Beteiligung und Beschwerde von Kindern ist bereits seit gut 2 Jahren in unserer Leistungsbeschreibung/Konzeption festgeschrieben, jedoch nicht genauer definiert. Daher wird es mehr als Zeit diese Themen konkret anzugehen. (alle reden drüber, aber keiner macht`s)

Im Sachgebiet stat. Hilfen kommt es immer mehr zu Diskussionen unter den päd. Fachkräften, in wie weit ein Kd./Jgdl. selber über sich und sein hier und jetzt entscheiden darf/kann (z.B. in Hilfeplangesprächen). Gerade bei den neuen, jungen KollegInnen ist es so, dass sie den einzelnen Kindern sehr viel Freiraum geben, alles ausdiskutieren und erst sehr spät oder gar nicht Konsequenzen aussprechen. Wohingegen die „alten“, erfahrenen Fachkräfte klarer in ihrer Haltung sind, den Kindern „Anweisungen“ geben und diese auch durchsetzen. Diese beiden Seiten/Meinungen machen eine Beteiligung der Kinder oft schwierig. Wo fängt Beteiligung an und wo hört sie auf.

Um beiden Seiten gerecht zu werden sollen für alle Beteiligten (Kinder und Erwachsenen) Verfahren entwickelt werden, die Handlungssicherheit bieten und für alle gleichermaßen verbindlich sind.

Kapitel 5 Zielgruppe

Alle Kinder und Jugendlichen der einzelnen Wohngruppen und Sozialpädagogischen Lebensgemeinschaften, sowie die pädagogischen Fachkräfte des Sachgebietes stationäre Hilfen.

Kapitel 6 Ziele

Übergeordnete Ziele:

- Die Wiederherstellung und Steigerung der Zufriedenheit eines jeden Kindes und Jugendlichen, welches/ welcher in der Einrichtung lebt.
- Die Sicherstellung und Stärkung der jeweiligen Rechte der Kinder und Jugendlichen. An Hand einer schnellen Beschwerdebearbeitung wird den Kindern und Jugendlichen vermittelt, dass ihre Beschwerde ernst genommen wird, was Vertrauen schafft.
- Das Recht auf Beteiligung (Partizipation) in allen betreffenden Angelegenheiten der Kinder und Jugendlichen wird sichergestellt.
- Vorbeugung von Imageverlust und möglicher Folgekosten. (Keine negative Mundkommunikation seitens der Kinder, wenn sie erfahren haben, dass ihre Beschwerde ernsthaft behandelt wird und zufriedenstellend gelöst wurde.)
- Mit Beschwerden werden Schwachstellen in der Einrichtung sichtbar. Sie enthalten Informationen für potenzielle Qualitätsverbesserungen der eigenen Leistungen
- Beschwerdemanagement leistet einen Beitrag zur Prävention (Kinderschutz). Fehlverhalten und Übergriffe von Mitarbeitenden gegenüber Kindern werden offenkundig.

Ziele des Projektes

- Die Kinder/Jugendlichen der Wohngruppen entwickeln ein für Alle gültiges Verfahren, welches verlässlich und nachvollziehbar angewandt wird
- Das Verfahren bietet Handlungssicherheit sowohl für die Kinder/Jugendlichen als auch für die pädagogischen Fachkräfte
- Die Kinder/Jugendlichen setzen sich mit dem Thema „Beschwerde“, „beschweren“ aktiv auseinander
- Die Ideen der Kinder/Jugendlichen werden festgehalten, besprochen und (soweit möglich) umgesetzt
- Die Kinder/Jugendlichen erfahren, dass sie mitgestalten und mitentscheiden dürfen
- Die Kinder/Jugendlichen erstellen ein Verfahren zum Thema „Beschwerde“ und gestalten einen Wegweiser, welcher verteilt wird und für alle verbindlich ist.

Kapitel 7 Projektplanung

Ablaufplan:

29.10.2015	Gruppensprecherrunde	Teilnehmer werden über das Projekt informiert Sie transportieren die Info an ihre jeweilige Wohngruppe
13.11.2015	Rückmeldung – wer nimmt an der Arbeitsgruppe teil	Daraufhin erfolgt eine Einladung für das 1. Treffen
26.11.2015	1. Treffen der Arbeitsgruppe	Was heißt Beschwerde, wie kann man sich beschweren, wo kann man sich als Kd./Jgdl. beschweren, warum beschwert man sich...
17.12.2015	Gruppensprecherrunde	Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe werden vorgestellt und diskutiert
05.01.2016	2. Treffen der Arbeitsgruppe	Zuständigkeiten festlegen Ablauf festlegen
21.01.2016	3. Treffen der Arbeitsgruppe Auswertung der gestalteten Wegweiser Rückmeldungen aus den Wohngruppen	Auswertung der Rückmeldungen aus den Gruppen Gestaltung des Wegweisers festlegen
28.01.2016	Sachgebietstreffen	Den päd. Fachkräften werden die Ideen und Vorstellungen der Kinder des präsentiert und kurz erläutert
28.01.2016	Gruppensprecherrunde	Vorstellung der Ergebnisse der Arbeitsgruppe ggf. Diskussion
11.02.2016	4. Treffen der Arbeitsgruppe	Auswertung der Rückmeldungen aus der Gruppensprecherrunde Wegweisers fertig stellen, Probedruck erstellen
		Der Wegweiser wird der Qualitätsbeauftragten vorgelegt

Ausblick:

19.02.2016	Gruppenleiterrunde	Den Gruppenleitungen wird der Wegweiser in seiner Endfassung vorgestellt
25.02.2016	Gruppensprecherrunde	Verteilung des Wegweisers für die Gruppen
In einem ½ Jahr	Alle Beteiligten (Kinder u. Pädagogen)	Reflektion des Verfahrens

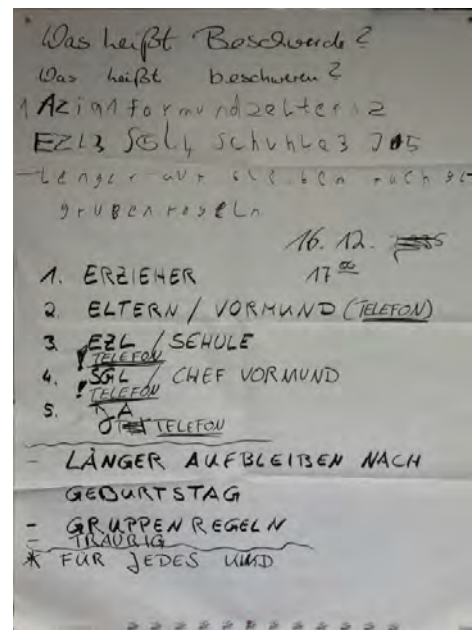
Kapitel 8 Dokumentation

1. Treffen Arbeitsgruppe (26.11.2015):

1. Den Anwesenden einen Überblick über das Vorhaben geben
2. Was heißt Beschwerde, sich beschweren?
3. Über was beschwert ihr euch?
4. Bei wem?
5. Was gibt es darüber hinaus für Möglichkeiten?

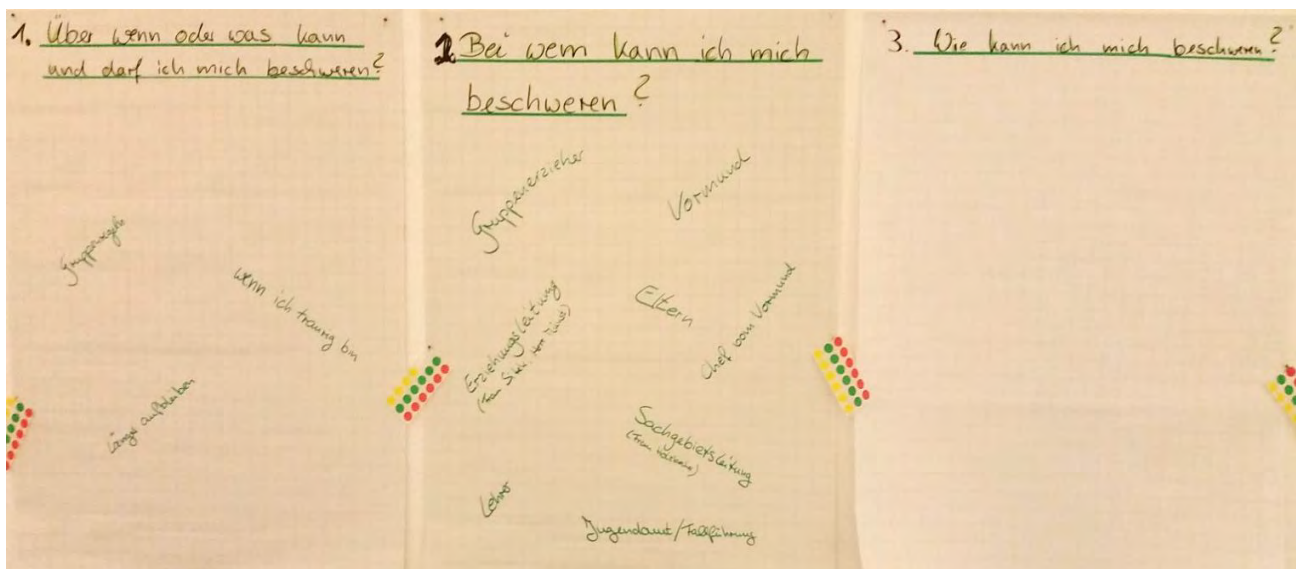
Zu den unterschiedlichen Punkten mit den Anwesenden ins Gespräch kommen und die Aussagen auf Flipchart notieren – ohne Rangfolge, Wichtigkeit etc.

Auftrag: Ihre Wohngruppe über die einzelnen Punkte informieren

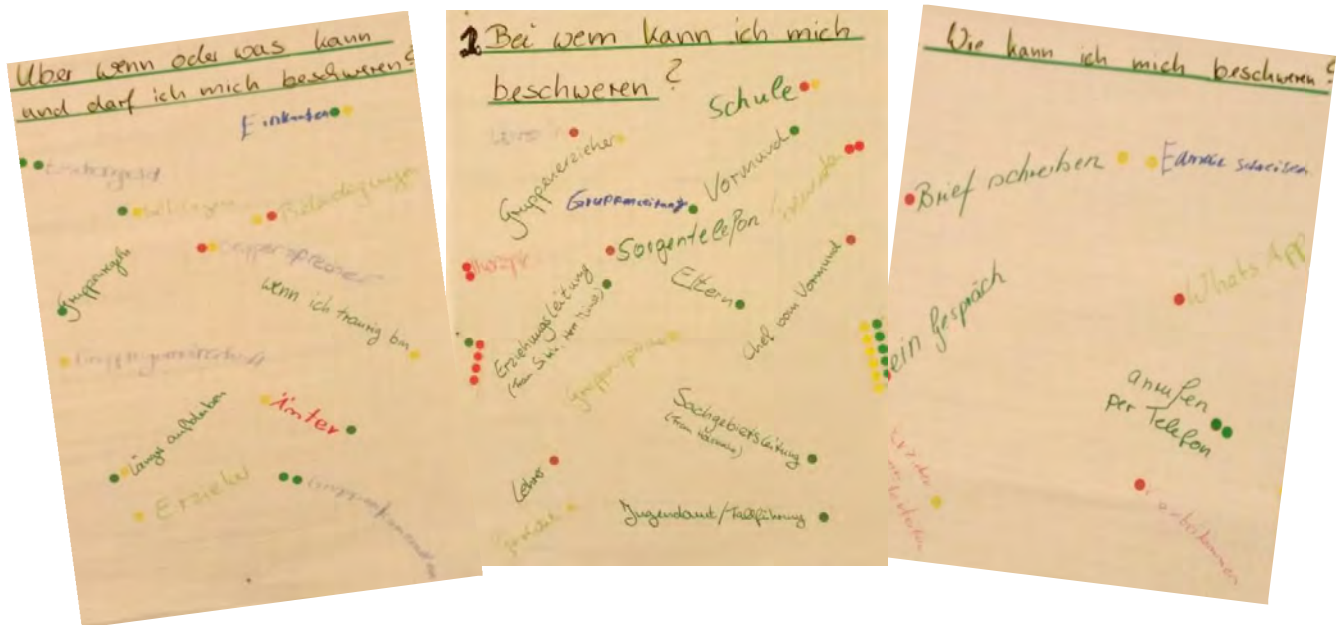


Gruppensprecherrunde (17.12.2015):

1. Ergebnisse des Treffens der Arbeitsgruppe in der Gruppensprecherrunde vorstellen



2. Anwesende ergänzen und erweitern



3. Ampelabfrage

Nachdem die Kd./Jgdl. die einzelnen Fragen ergänzt haben, sollten sie die einzelnen Punkte bewerten

ROT – würde ich nicht machen, kann ich mir nicht vorstellen

GELB – ja vielleicht, eventuell

GRÜN – kann ich mir sehr gut vorstellen, würde ich machen

Im Anschluss haben wir kurz über einzelne Punkte gesprochen, warum sie sich nicht vorstellen können z.B. einen Brief zu schreiben, oder sie sich nicht bei einer Lehrerin beschweren würde.

Drei Punkte bei der Frage 2 - Bei wem kann ich mich beschweren? Wurden dann von den Kindern sogar durchgestrichen, da sich alle einig waren, dass sie das nicht machen würden: Gericht, Chef des Vormundes und Schule.

Zum Abschluss erklärte ich den Anwesenden nochmal das Vorhaben und fragte wer nun Lust hätte doch an der Arbeitsgruppe teilzunehmen. Es meldeten sich 4 zusätzliche Kd./Jgdl.. Mit denen ich direkt einen Termin für ein weiteres Treffen vereinbarte.

2. Treffen Arbeitsgruppe (05.01.2016):

An diesem Treffen nahmen, bis auf eine, alle die neuen Kinder teil. Zwar auch nur 5 insgesamt, aber alle zwischen 13 und 15 Jahren und bereits einige Jahre in der Wohngruppe.

Klärung des Begriffs „Beschwerde“

Inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Thema, anhand eines aktuellen Beispiels aus einer Gruppe

Ich fragte zu Beginn die Anwesenden Kd./Jgdl. was sie derzeit in ihren Gruppen am meisten nervt bzw. stört? Sie zählten einige Beispiele auf, u.a. berichteten sie über ein 10 jähriges Mädchen, welchen in einer Gruppe völlig „abdreht“, alles kaputt macht, die Erwachsenen und Kinder drangsaliert und beklaut. Dieses Beispiel griff ich auf, um zu erarbeiten, welche Möglichkeiten es gibt, seinem Ärger, Unmut, Wut, Sorge etc. gehör zu verschaffen.

Die Aufgabe des Schreibens auf Flipchart hat ein 13 jähriges Mädchen übernommen, welches das Beispiel eingebracht hatte.

Durch die immer wiederkehrenden Fragen...

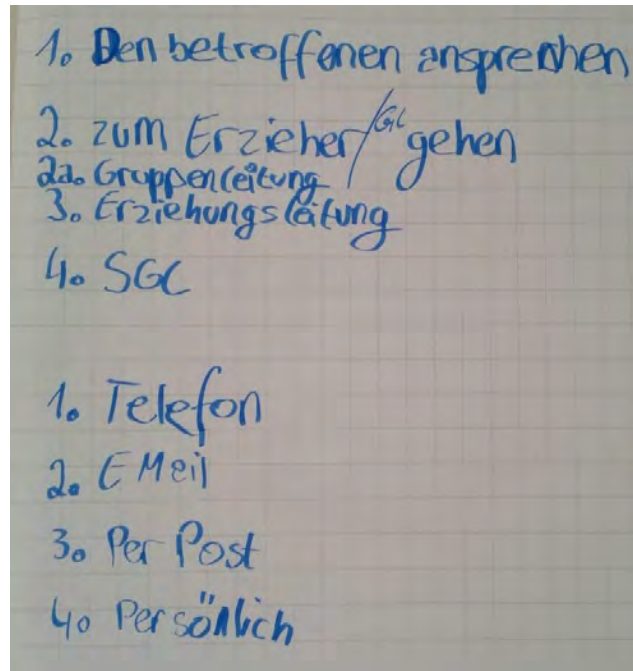
- Was machst du, wenn sich nichts verändert?
- Und wenn das nicht hilft, wo könntest du noch hingehen?
- Und wenn dir das nicht hilft, wenn könntest du noch fragen oder machen?

...haben die Anwesenden immer wieder ihre einzelnen Punkte hinterfragt, haben miteinander gesprochen, Reihenfolgen festgelegt, wer sind wichtige Personen, wer nicht.

Ich brachte die Idee ein, ob es vielleicht eine „neutrale“ Person braucht, die zu keinem der 5 oben stehenden Punkte gehört, als Schiedsrichter so zusagen. Die Anwesenden dachten dann zuerst an meine Person, sie entschieden dann aber, dass sie es erstmal anders versuchen wollen.

Im weitem Verlauf bat ich die Anwesenden darum sich zu überlegen, wie diese oben genannten Punkte für alle verständlich aufbereitet werden können. Da ich bereits Stifte und Papier zu Beginn auf dem Tisch bereitgestellt hatte, fingen die Kinder ohne Zögern an zu malen und zu schreiben. Sehr konzentriert und motiviert brachten sie die kreativsten Ideen ein, sie waren kaum zu bremsen.

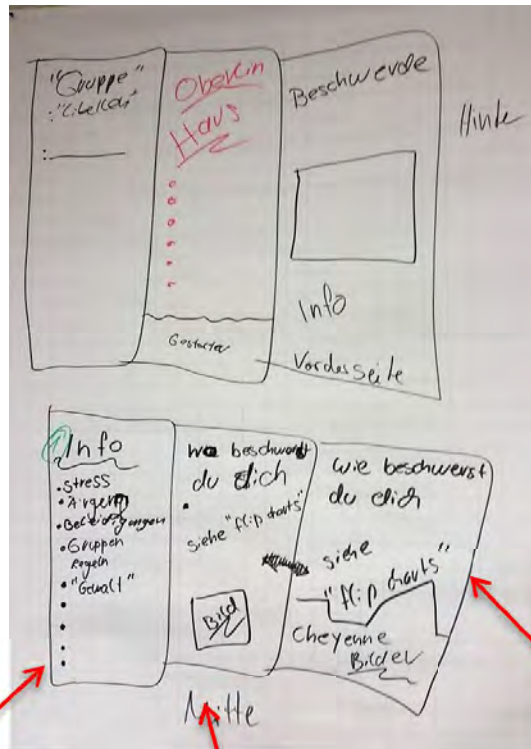
Nach knapp 2 Stunden beendete ich dieses Treffen mit der Bitte, die Ergebnisse in den Gruppen mitzuteilen und sich selber noch weiter Gedanken zu diesem Thema zu machen. Wir vereinbarten direkt einen neuen Termin.



3. Treffen Arbeitsgruppe (21.01.2016):

In diesem Treffen ging es um die ersten konkreten Überlegungen zur Gestaltung des Wegweisers.

Anhand der Ergebnisse aus dem letzten Treffen vom 05.01. und der mitgebrachten Ideen, haben die Kd./Jgdl. begonnen die Seiten des Wegweisers zu gestalten, bzw. festzulegen was auf welche Seite kommt.



1. Über was kann ich mich beschweren
 - ~~Angewandte~~ wenn ich stress habe
 - wenn ich gebürgert werde
 - Über Gruppen Regeln
 - Über die Erzieher
 - wenn ich belächelt werde
 - wenn ich verletzt werde
 - wenn ich beleidigt werde
 - wenn mir das Taschengeld nicht reicht
 - Über mein Gruppensprecher
 - Über andere Gruppen mit bewohrer
 - über die Kamm Verteilung
 - egal was dich stört du kannst dich beschweren :)
 - Immer

1. Gruppentafel
2. Telefon
3. EMail
4. Per Post / Beschwerdeboxen
5. Persönlich

1. Den betroffenen ansprechen
2. Gruppensprecher
- 2a. zum Erzieher/Le gehen
- 2a. Gruppeneitung
3. Erziehungsleitung
4. SGL

Die Moderation habe ich einem 14 jährigen Jungen überlassen, der gerne am Flipchart stehen wollte. Meine Aufgabe in der Runde bestand lediglich darin, dabei zu helfen, dass jeder zu Wort kam, besonders die Jüngste (9 Jahre) wurde von mir immer wieder gefragt wie ihre Meinung ist, wie sie es machen würde, was hier gefällt, was vielleicht noch fehlt.

Dabei war es toll zu beobachten wie wertschätzend die Größeren mit der Kleineren umgegangen sind, sie haben sie aussprechen lassen, haben ihre Ideen notiert. Alle 5 haben miteinander gearbeitet.

Zum Abschluss bat ich den 14 Jährigen Fotos von allen Seiten zu machen und diese an die anderen Gruppen zu verschicken, damit auch die anderen Kd./Jgdl. sehen, was sie erarbeitet haben und ggf. noch ihre Meinung dazu äußern können, wenn sie mögen.

Sachgebietstreffen (28.01.2016):

In unserem 2x jährlich stattfindenden Sachgebietstreffen (alle päd. Fachkräfte des Sachgebietes) stellte ich das Vorhaben des „Willkommens-Paketes“ nochmal vor.

Um den Pädagogen ein besseres Bild über die Ergebnisse der Kinder zu geben, habe ich mit den erarbeiteten Seiten einen Wegweiser gestaltet. Ich zeigte den Pädagogen was die Kinder bisher zusammen getragen haben und wie sie sich den Inhalt des Wegweisers vorstellen.

Ich wohne in der Gruppe:	telefonisch oder per Email	
_____	Frau Helberich 0211 75 67 59 ☎ (Sachgebietsleitung) helberich @diakonie-duesseldorf.de	
Mein Bezugspädagoge heißt:	Frau Grottel 0211 75 67 59 ☎ grottel @diakonie-duesseldorf.de	
Mein Gruppensprecher heißt:	Frau Schmittke 0211 75 67 59 ☎ schmittke @diakonie-duesseldorf.de	
_____	Herr Rehder 0211 75 67 59 ☎ rehder @diakonie-duesseldorf.de	Deckblatt
Die Erziehungsleitung für meine Gruppe ist:	per Post oder persönlich	
<input type="checkbox"/> Frau Schmittke	Diakonie Düsseldorf	
<input type="checkbox"/> Frau Schmittke	Stationäre Hilfen/Wohngruppen	
<input type="checkbox"/> Herr Rehder	Oberlinplatz 3 (Itterstr. 80)	
	40589 Düsseldorf	

ÜBER WAS ODER WENN KANN ICH MICH BESCHWEREN?	WO KANN ICH MICH BESCHWEREN?	WIE KANN ICH MICH BESCHWEREN?
... wenn ich Stress habe	... bei dem betreffenden Kind	telefonisch ... ich kann jemanden anrufen
... wenn ich geärgert werde	... bei meinem Gruppensprecher	
... wenn ich verletzt werde	... in der Gruppenrunde	Bild
... über die Gruppenregeln	... ich gehe zum	
... über die Verteilung der Ämter	Erzieher/Gruppenleiter	
... über die Erzieher	... bei der Erziehungsleitung	per Email ... ich kann eine Email schreiben
... über meinen Gruppensprecher	... bei der Sachgebietsleitung	
... wenn ich beklaut werde		Bild
... wenn ich beleidigt werde		
... wenn mir das Taschengeld nicht reicht		per Post ... ich kann einen Brief schreiben
... über die anderen Gruppenmitbewohner		
...	Bild	Bild
...		
Egal was Dich stört, Du hast immer das Recht Dich zu beschweren!		persönlich ... ich kann jemanden direkt ansprechen
		Bild

Die Pädagogen waren grundsätzlich mit den Ideen und Vorstellungen der Kinder einverstanden, gaben aber zu bedenken, dass es nicht nur um die Rechte der Kinder gehen kann, sondern dass auch Pflichten dazu gehören.

Gruppensprecherrunde (28.01.2016):

In dieser Runde, in der 9 Sprecher und Vertreter aus 5 Wohngruppen saßen verteilte ich den von mir zusammengestellten Wegweiser mit der Bitte, dass einer der AG-Teilnehmer den Inhalt erklärt.

Im Anschluss fing ich an, einzelne Kinder nach ihrer Meinung zu fragen, ob sie sich in den Ideen der anderen wiederfinden, ob sie noch etwas ergänzen möchten, was ihnen gut gefällt und was nicht. Es gab einen regen Austausch zwischen allen Beteiligten, sie waren sich sehr schnell einig, dass alles ok ist und sie keine Verbesserungs-oder Änderungswünsche haben.

Da auch ein 13jähriger minderjähriger Flüchtling anwesend war, der aber schon recht gut deutsch spricht, fragte ich ihn, ob er sich vorstellen kann, diesen Wegweiser ins arabische zu übersetzen, wenn er denn dann fertig ist. Er willigte ein ☺

3. Treffen Arbeitsgruppe (11.02.2016):

Nach den ganzen positiven Rückmeldungen aus der Gruppensprecherrunde ging es in diesem Treffen um die finale Gestaltung der Deckseite und ggf. ein weiteres Bild für die Innenseite. Die Bilder für die einzelnen Möglichkeiten der Beschwerde (telefonisch, per Email, per Post oder persönlich) hat die Jüngste gemalt und wir haben sie in den Wegweiser eingefügt.



Die Kinder äußerten außerdem den Wunsch, dass einige Textpassagen in rot geschrieben sein sollten.

Bilder und Text für die Deckseite war allen Beteiligten sehr wichtig, so dass sie von selbstgemachten Fotos über gemalte Bilder, Bilder aus dem Internet etc. alles wurde durchdiskutiert und sie haben versucht Beschwerde, sich beschweren selber nachzustellen. Dies war ein sehr lustiges aber auch Schwieriges unterfangen, so dass die Kinder nach einiger Zeit aufgaben, da sie selber mit ihren Ideen nicht zufrieden waren und sich dann doch überlegten, ein Bild aus dem Internet rauszusuchen, was wir dann auch sofort an meinem Dienstcomputer machten. Dabei überließ ich den Kindern meinen PC. Auch hier war es nicht einfach, passende Bilder zum Thema zu finden, es gab aber einige zur Auswahl.



Nachdem nun alle Bilder für den Wegweiser ausgesucht waren, und es einen Probedruck gab, waren die Kinder sichtlich stolz auf ihr Werk und waren mit dem Ergebnis einverstanden. (fertiger Wegweiser liegt bei).

Ich teilte ihnen dann noch mit, dass der Wegweiser nun an die Qualitätsbeauftragte des Geschäftsbereiches gehen muss. Ich versprach ihnen, sofort bescheid zu geben, wenn ich etwas von ihr gehört hätte.

Die Rückmeldung der QM-Beauftragen kam gleich einen Tag später. Sie war begeistert, hatte nicht auszusetzen und findet das Ergebnis, vor allem weil es die Kinder alleine gemacht haben, toll und beispielhaft.

Diese Rückmeldung freute die Kinder sehr.

- ✓ In der kommenden Woche, am 19.02.2016 wird der Wegweiser den Gruppenleitungen in seiner Endfassung gezeigt.
- ✓ Am 25.02.2016 wird er dann in der Gruppensprecherrunde verteilt und alle nehmen für ihre Gruppenmitglieder Wegweiser mit.
- ✓ In etwa einem halben Jahr wird in der Gruppensprecherrunde ein erster Zwischenstand ausgewertet, wie sich das Verfahren entwickelt hat, kann es so bleiben, wo hakt es noch, was sollten wir ändern oder so lassen!?

Kapitel 9 Reflexion

Der Start ins Projekt verlief sehr problematisch, da sich nur sehr schleppend und mit mehrfacher Nachfrage meinerseits Kd./Jgdl. für die Arbeitsgruppe meldeten. Von 71 Möglichen waren es dann nur 5 und 3 davon waren unter 10 Jahre.

Trotzdem startete ich die Gruppe.

Im 1. Treffen wurde dann sehr schnell deutlich, dass die Kd./Jgdl. überhaupt keine Vorstellung davon hatten, was es heißt „sich zu beschweren“, allen war klar, dass Probleme doch mit den Pädagogen vor Ort in den Gruppen besprochen werden. Dass es noch andere Menschen oder Möglichkeiten gibt war ihnen nicht klar. Dadurch wurde mir deutlich, warum sich kaum jemand für die Gruppe gemeldet hat. Das Treffen gestaltete sich daher auch sehr zäh, und die Kd./Jgdl. benötigten viel Input und Anregung von meiner Seite.

- Mit wem sprecht ihr, wenn ihr euch über jemanden ärgert?
- Wo geht ihr hin, wenn die Gruppenpädagogen nicht auf eure Wünsche eingehen?
- Worüber ärgerst du dich?
- Wem erzählst du davon?
- Und wenn sich immer noch nicht verändert?

Dies waren Fragen, mit denen ich versuchte, die Kinder ans „nachdenken“ zu bringen, was auch funktionierte, da sie Ergebnisse und Ideen zusammengetragen haben, und auf Flipchart festhielten.

In der darauffolgenden Gruppensprecherrunde wurden die Ergebnisse vorgestellt und vervollständigt. Dadurch, dass hier 10 Kd./Jgdl. im Alter von 8-16 Jahren saßen, war es möglich viele weitere Ideen zu sammeln und konkreter zu werden, da gerade die Ältern wußten wie und wann sie sich beschweren würden.

Ich startete einen zweiten Versuch weitere Kd./Jgdl. für die Arbeitsgruppe zu gewinnen, und zum Glück haben sich weitere Kd./Jgdl. gemeldet.

Im zweiten und dritten Treffen der Arbeitsgruppe war soviel Dynamik drin, dass ganz schnell Ergebnisse sichtbar und die Teilnehmenden hochmotiviert und voll bei der Sache waren. Dabei habe ich versucht, nicht viel Einfluss auf die Kinder zuzunehmen. Ich habe beide Male eines der Kd./Jgdl. das Flipchart überlassen und mehr oder weniger auch die Moderation.

Mein Part in allen Treffen bestand fast ausschließlich aus Nachfragen, schauen dass jeder zu Wort kommt und Arbeitsaufträge für das nächste Treffen auszusprechen. Außerdem habe ich die Meinungen und Ideen nach außen bei den Pädagogen vertreten.

Ein wenig Sorge hatte ich bei der Vorstellung der Ergebnisse im Sachgebietstreffen. Da die Meinung der Pädagogen, was die Rechte der Kinder betrifft oft sehr weit auseinander liegen, hatte ich mich auf eine große Diskussion eingerichtet. Ich hatte mich zum Glück getäuscht, bis auf den Einwand, dass auch die Pflichten der Kinder zu berücksichtigen seien, kam nichts. Es bleibt abzuwarten, wie der Umgang der Pädagogen mit dem nun fertigen Wegweiser sein wird, wenn es dann zu einer ersten Beschwerde kommt, welche Dynamik dann eventl. entsteht.

Als es an die finale Bearbeitung des Wegweisers mit den Kd./Jgdl. ging, merkte ich, besonders beim letzten Treffen, dass die „Luft“ raus war. Die Kd./Jgdl. wollten endlich zum Abschluss kommen, daher waren sie in der letzten Stunde auch besonders albern und nicht so bei der Sache. Nichts desto trotz haben sie ein tolles Ergebnis erzielt.

Das der Wegweiser am Ende eine so klare Struktur hat, mit dem ein Kind (ab Lesealter) etwas anfangen kann, wo es Informationen erhält, wo es unabhängig von einem Erwachsenen etwas mit anfangen kann, hätte ich zu Beginn des Projektes nicht gedacht und für Möglich gehalten.

Ich glaube, dass mit diesem 1. Projekt ein guter Start gelungen ist, die Kinder und Jugendlichen zukünftig mehr mit einzubinden und mit entscheiden zulassen.

Ich bin gespannt, wie sich das Verfahren entwickeln wird.

Zum Abschluss werde ich mit den Kd./Jgdl. der Arbeitsgruppe noch etwas gemeinsam zu unternehmen (Kino, Essen gehen....) was auch immer sich die Kd./Jgdl. aussuchen 😊

Meine ganz persönliche Erfahrung:

Es war für mich eine große Herausforderung, den Kd./Jgdl. die Entscheidungen ganz zu überlassen, besonders bei den ausgesuchten Bildern viel es mir schwer, die Kd./Jgdl. nicht zu beeinflussen oder auf ein von mir favorisiertes Bild zu lenken.

Außerdem würde ich beim nächsten Projekt eine detailliertere Planung im Vorfeld machen.

Kapitel 10 Geplante Projekte

- Wegweiser „Kinderrechte“
- „Willkommens-Paket“ gestalten
- Die Wegweiser „Beteiligung“, „Beschwerde“ und „Kinderrechte“ wird gemeinsam mit denn bei uns lebend minderjährigen Flüchtlingen ins arabische übersetzt
- „Kummer“-Kasten hängt in jeder Wohngruppe (eine Idee zur Verwendung hat die AG-Beschwerde bereits entwickelt)