

Partizipation und Beschwerdemanagement

Individuelle Hilfen des DiFa e.V.

Entsprechend des Jugendhilfegesetzes verstehen wir Partizipation im Sinne des §8 SGB VIII als Beteiligung von Leistungsempfänger*innen und Hilfeadressat*innen in allen Entscheidungen und Prozessen, die ihr Leben betreffen und die ihre Lebensumstände gestalten. Denn Beteiligung fördert Familien und junge Menschen in ihrer Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit hin zur Hilfe zur Selbsthilfe und wird damit zu einer Grundhaltung für deren Entwicklung (vgl. Leitbild). Dabei gilt es gerade bei jungen Menschen „die wachsende Fähigkeit und das wachsende Bedürfnis des Kindes oder des Jugendlichen zu selbständigem, verantwortungsbewusstem Handeln sowie die jeweiligen besonderen sozialen und kulturellen Bedürfnisse und Eigenarten junger Menschen und ihrer Familien zu berücksichtigen“ (§9, Nr. 2 SGB VIII).

Statt also Leistungsempfänger*innen und Hilfeadressat*innen als Objekte sozialarbeiterischen Handelns zu betrachten, müssen sie unserer Haltung nach, die Möglichkeit erhalten, ihr Leben und ihren Lebensraum selbst aktiv mitzugestalten (Hilfe zur Selbsthilfe). Denn besonders bei jungen Menschen kann das Gefühl geweckt werden, sich einem vorgegebenen Regel- und Ordnungssystem anpassen zu müssen, selbst nicht gewürdigt, nicht ernst- und wahrgenommen zu werden, keine grundlegenden Rechte zu haben, kann die Entwicklung zu einer gelingenden Identität erheblich beeinträchtigen.

Die Basis für eine gelingende Partizipation sind die zur Geltung kommenden Individualrechte der Menschen, unsere wertschätzende Grundhaltung (Leitbild) und ein gelebtes trägerinternes und transparentes Verfahren.

Unser Verein DiFa e.V. hat schon in seinem Leitbild den Gedanken der

Partizipation als wertschätzende Grundhaltung junger Menschen und Erwachsener postuliert.

„...Wir setzen uns deshalb dafür ein, dass Menschen Entwicklungsmöglichkeiten erhalten, um eigene Fähigkeiten zu entdecken bzw. zu entwickeln und sich somit selbst zu verwirklichen... Selbstverwirklichung muss die Rechte und Pflichten unserer demokratischen Grundordnung beachten...“

Vor diesem Hintergrund haben wir handlungsleitende Arbeitsprinzipien als prozessuale Qualitätsstandard konkretisiert und erkannt, dass einerseits der Aufbau einer persönlichen Beziehung

zu den Fachkräften für uns eine entscheidende Voraussetzung gelingender Zusammenarbeit darstellt. Andererseits aber auch der Gefahr unterliegt, dass die darin bestehenden Machtstrukturen ausgenutzt werden und Grenzverletzungen ermöglichen.

Das widerspräche unserem Leitbild und der Zielrichtung hin zu mehr Selbstbestimmung und der Erfahrung von Selbstwirksamkeiten der Menschen.

Partizipation und Beschwerdemanagement müssen daher transparent als auch kulturell (Haltung) wie strukturell (Verfahren) verankert sein.

Rechte von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen

In der Praxis der Flexiblen Hilfen ist es wichtig und gesetzlich gefordert, die Kooperation mit und die Beteiligung für die Hilfeadressat*innen zu ermöglichen und aufrechtzuerhalten. Der sozialpädagogische Grundsatz der Mitwirkung im Hilfeprozess findet seine Entsprechung in dem grundrechtlich geschützten Elternrecht (Art.6 Abs.2 Satz 1 GG), wonach Eltern selbst und allein entscheiden, wie sie das Wohl ihres Kindes gewährleisten. Damit ist für uns der Kontrakt der Hilfeleistung weitgehend transparent zu gestalten.

Für alle in Deutschland lebenden Kinder und Jugendliche gilt die UN-Kinderrechtskonvention. Damit sind Jugendliche Personen mit eigener Würde und eigenen Rechten – Einschränkungen bedürfen der richterlichen Entscheidung. Ihre Rechte finden dort ihre Grenzen, wo die Rechte anderer Menschen beginnen.

In den Flexiblen Hilfen ist es daher Aufgabe aller Beteiligten, dafür zu sorgen, dass die individuellen Rechte aller Jugendlichen und Erwachsenen gewahrt sind und das Wohl aller berücksichtigt und nicht beeinträchtigt wird.

Wesentliche Rechte sind:

- Diskriminierungsverbot
Jeder Mensch hat das Recht auf Gleichberechtigung bezüglich des Geschlechtes, der Herkunft, der Religion, der sexueller Orientierung und etwaiger körperlicher sowie seelischer Beeinträchtigung.
 - Persönlichkeitsrecht
Jeder Mensch hat das Recht auf eine Privatsphäre. Zimmer, Post, private Telefonate, Eigentum, Aussehen, Freizeitgestaltung gehören in diesen Bereich, in den nur in begründeten Einzelfällen eingedrungen werden darf (Kindeswohl).
 - Eigentumsrecht
Jeder Mensch hat das Recht, Eigentum im Rahmen ihrer Geschäftsfähigkeit zu erwerben und frei darüber zu verfügen.
 - Erziehungsrecht
Jeder Mensch hat ein Recht auf Schutz und Prävention vor physischer, psychischer und sexualisierter Gewalt. Die Verantwortung für die Erziehung der Minderjährigen liegt bei den Eltern. Die jungen Menschen haben den Anspruch darauf, dass alle an ihrer Erziehung,
-



Betreuung und Förderung Beteiligten zusammenarbeiten. Das Wohl des Minderjährigen ist das handlungsleitende Prinzip.

- Beteiligungsrecht

Jeder Mensch hat das Recht in allen Bereichen ihrer Erziehung mitzureden und mit zu entscheiden (Partizipation). Es wird grundsätzlich eine möglichst große Selbstbestimmung unterstützt.

- Information und Meinungsfreiheit

Jeder Mensch hat das Recht, sich umfassend zu informieren und umfassend informiert zu werden. Die Anleitung zu einer kritischen Auseinandersetzung wird angeregt.

Sie haben das Recht, sich frei in Wort, Schrift und Bild zu äußern und angehört zu werden, solange das Gemeinwohl oder das Persönlichkeitsrecht anderer nicht einschränkt oder verletzt wird.

- Bildungsrecht

Jeder Mensch hat das Recht auf Bildung. Junge Menschen haben das Recht auf Unterstützung bei der Entdeckung ihrer Begabungen und Interessen im schulischen, beruflichen und außerschulischen Bereich. Darin sollen sie gefördert werden.

- Beschwerderecht

Sind die Möglichkeiten der partizipativen Auseinandersetzung zur Mitgestaltung und Kritik ausgeschöpft oder blockiert, hat jeder Mensch das Recht zur Beschwerde, um Missstände aufzudecken und Verbesserungsvorschläge einzubringen.

Wird der Beschwerde einrichtungsintern nicht abgeholfen, hat der Leistungsempfänger/Hilfeadressat das Recht sich an entsprechende Ansprechpartner*innen außerhalb der Dienstleistung zu richten.

- Datenschutz

Den Schutz persönlicher Daten versteht der DiFa e.V. als selbstverständlichen Grundwert professionellen Handelns (BDSG, DGSVO). Das Grundrecht des Einzelnen auf informelle Selbstbestimmung gilt für junge Menschen wie für Erwachsene. Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Aufgabenerfüllung in der Jugendhilfe zu Sozialdaten und unterliegen den bereichsspezifischen Bestimmungen des Sozialgesetzbuches (§35 SGB I, §61 ff SGB VIII und §§67 SGB X).

Beschwerdeverfahren

Das Beschwerdeverfahren gibt für Leistungsempfänger*innen und Hilfeadressat*innen folgende Verfahrenskette bei Beschwerden:

1. Die Flex-Fachkraft hat stets ein offenes Ohr für die Probleme und Beschwerde. Es ist uns ein Anliegen unmittelbar gemeinsam Lösungen zu finden und umzusetzen.
-



2. Die/der Koordinator*in der Flexiblen Hilfen ist stets für Kritik bzw. eine Beschwerde ansprechbar, wenn die unmittelbare Klärung mit der/dem Fachleiter*in nicht möglich ist.
3. Das regelmäßige Hilfeplangespräch bietet immer auch die Möglichkeit der Beschwerde.

Sollte es einmal sein, dass sich der Leistungsempfänger*in und Hilfeadressat*in sich woanders über beschweren wollen, da es im direkten Austausch nicht möglich ist, können sie das an folgende Stellen machen:

1. Geschäftsführung des Vereins DiFa e.V. Frau Goetz und Herrn Gerigk-Unterstenhöfer
Tel.: 0212 – 233 2930 e-mail : mail@verein-difa.de
 2. Fachkraft des zuständigen Jugendamtes ist immer auch Ansprechpartner für Beschwerden in der Leistungserbringung.
 3. Ombudsmann/frau Ombudschaft Jugendhilfe NRW
Tel.: 0202 – 29536776 e-mail team@ombudschaft-nrw.de
-