Partizipationskonzept

für

junge Menschen

(Teil-)stationäre Einrichtungen

Kinder- und Jugendhilfe

Ausrichtung:

Empowerment, Dialogkultur, Beteiligungsrechte

(Stand 02.04.2025)

LEB DICH NACH VORNE

MARTINSWERK

E.V. DORLAR

Das Martinswerk e. V. Dorlar

Das Martinswerk e. V. Dorlar besteht als Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung seit 1931 und entstand in seiner heutigen Form aus dem Lebenswerk des Pfarrers Friedel Birker. Heute betreuen eine Vielzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kinder, Jugendliche und junge Volljährige in 15 stationären Wohngruppen und anderen Betreuungsformen im teilstationären und ambulanten Rahmen.

Rechtsform der Einrichtung ist ein eingetragener Verein.

Das Martinswerk e. V. Dorlar ist Mitglied des Diakonischen Werkes von Rheinland-Westfalen-Lippe e. V.

Zentrale Leistungsversprechen des Martinswerk e. V. Dorlar

… für junge Menschen

Damit Du dich hier gut und sicher fühlst, sind wir immer für Dich da.

Damit du Deinen Wünschen näherkommst, unterstützen wir Dich, wo immer es geht.

In Deiner Freizeit hast Du viele Möglichkeiten, von Chillen, über Sport bis zu *richtig abgefahrenen Sachen*[1] wie dem Kistenklettern, Baumklettern, einer internen mobilen Kegelbahn, einem internen Kraftraum, einem Fahrradparcour, dem Capoeiratanz, Trampolin in der hauseigenen Turnhalle und in vereinzelten Wohngruppen, dem Angeln mit Angelrechten, dem Hüttenbau sowie dem Mehrseillängenroutenklettern im Fels und vieles mehr.

… für Eltern

Sie sind als Eltern jederzeit bei uns willkommen und können für Ihren Aufenthalt kostenfrei unsere Apartments[2] nutzen.

In einem ehrlichen und unterstützenden Austausch entwickeln wir mit Ihnen Perspektiven für Ihr Kind und bündeln gemeinsam unsere Kräfte für eine Zusammenführung der Familie.

… für Jugendämter

Wir sind Ihr verlässlicher und kompetenter[3] Partner.

Mit einem stark ausdifferenzierten Angebot sorgen wir dafür, dass Brüche im Hilfeverlauf vermieden und kreative und maßgeschneiderte Lösungen gefunden werden.

---

1 Diese *richtig abgefahrenen Sachen* werden immer wieder angepasst und auf die individuellen Bedürfnisse und Altersklassen abgestimmt. **Dafür setzt sich das Kinder- und Jugendlichen-Parlament ein!**

2 Es stehen zur gleichzeitigen Nutzung **vier** Apartmentzimmer zur Verfügung; drei Einzelzimmer und ein Doppelzimmer mit einem Kinderbett. In vorheriger Absprache können diese reserviert werden.

3 Die Mitarbeitenden werden regelmäßig intern wie extern zu aktuellen wie immer wiederkehrenden Fragestellungen fortgebildet (zertifiziert), z. B. methodische Kompetenz, Medienkompetenz. Nebst dessen werden innerhalb von Teamsitzungen, Supervisionen, Prozessbegleitungen u.v.m. sowohl die Individualkompetenzen (z.B. Selbstreflexion) als auch Aktivitäts- und Handlungskompetenzen (z.B. Durchsetzungsvermögen) sowie die kommunikative Kompetenz (z.B. Konfliktfähigkeit) immerwährend reflektiert und geschult.

… für Mitarbeitende

Als Mitarbeitende sind Sie hohen Ansprüchen und Belastungen ausgesetzt.

Eine hohe Flexibilität in der Einsatz- und Dienstplanung, klare und verlässliche Leitungs- und Entscheidungsstrukturen sowie regelmäßige Fortbildung und Supervision sind uns daher besonders wichtig.

Unsere Unternehmenskultur möchten wir kontinuierlich weiterentwickeln. Hierzu gehören unter anderem regelmäßige Mitarbeitendengespräche, Fehlerfreundlichkeit, ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement und eine bestmögliche Förderung des Teamspirits.

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort 5
2. Indikatoren zum Umsetzungsstand 6
3. Förderung einer gemeinsamen beteiligungsoffenen Haltung 6
4. Beteiligung von Kindern und Jugendlichen 7
   - 4.1 Beteiligung an der Aufnahme und am Hilfeplan 7
   - 4.2 Bereich der unmittelbaren Beteiligung 8
     - 4.2.1 Die Gruppensitzung 8
     - 4.2.2 Kinder- und Jugendparlament Martinswerk 9
     - 4.2.3 Der Kinderrat 10
   - 4.3 AG Partizipation 11
5. Beschwerdemanagement und Kinderrechte 11
   - 5.1 Einführung 11
   - 5.2 Wunsch- und Beschwerdekasten („Mitsprachekasten", „Verbesserungsvorschläge", etc.) 12
   - 5.3 Interne Ombudschaft: 13
   - 5.4 Externe Ombudschaft 14
   - 5.5 Sprechstunden der Ressortleitungen 15
   - 5.6 Beschwerdemöglichkeiten für Eltern 15
   - 5.7 Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeiter 15
     - 5.7.1 Interne Meldestelle 15
     - 5.7.2 Kinderrechtekatalog 17
   - 5.8 Anhänge 18
     - 5.8.1 Flyer Mitsprache 18
     - 5.8.2 Wunsch-Beschwerde-Verbesserungsformular 21
     - 5.8.3 Formular Hinweisgeber 24
     - 5.8.4 Flyer Gruppensprecher im Martinswerk 25
     - 5.8.5 Gesprächshelferkärtchen 26
     - 5.8.6 Kinderrechtekatalog 28

1. Vorwort

Der Gesetzgeber hat die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen sowie den Schutz und die Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen klar im Bundeskinderschutzgesetz hervorgehoben.

Beteiligung versteht sich im Kontext der Hilfen zur Erziehung so, dass Kinder und Jugendliche aktiv in Entscheidungen und Prozesse, welche ihr Leben betreffen, einbezogen werden und diese mitgestalten.

Der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen wird eine zentrale Rolle zur gewaltfreien und eigenständigen Erziehung beigemessen. Sie werden zur Selbstständigkeit angehalten, ihre Rechte werden ihnen offensiv vermittelt und sind ihnen bekannt. Über eine aktuelle Beteiligung zur Umsetzung innerhalb der Einrichtung hinaus, werden ihnen so auch positive Wirkmechanismen im Hinblick auf ihre Zukunftsperspektive vermittelt.

Des Weiteren darf davon ausgegangen werden, dass eine aktive Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ein wirksames Mittel ist, um Missbrauch oder Mobbing präventiv zu begegnen.

Das sich junge Menschen so aktiv an Entscheidungsprozessen gestalten, ist eines der Grundprinzipien der internationalen Kinderrechte.

Durch das am 01. Januar 2012 in Kraft getretene Bundeskinderschutzgesetz wurden Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren für Kinder und Jugendliche in Einrichtungen rechtlich verankert.

Im Kinder- und Jugendstärkungsgesetz (KJSG) von 2021 wurden die Beteiligungsreche von jungen Menschen in der Jugendhilfe erheblich gestärkt. Besonders relevant sind folgende Änderungen:

1. Verbindliche Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten: Kinder und Jugendliche müssen angemessen beteiligt werden. Es müssen leicht zugängliche Beschwerdeverfahren in Einrichtungen vorhanden sein.
2. Verbesserter Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung: Beteiligung der jungen Menschen bei Maßnahmen zum Schutz ihres Wohls.
3. Stärkung der Beteiligung in Einrichtungen: Einrichtungen brauchen Verfahren zur Beteiligung und Beschwerde, die auch anonym sein können. Das Jugendamt prüft diese Verfahren bei der Erteilung und Überprüfung der Betriebserlaubnis.
4. Ombudschaftsstellen: Unabhängige Beratungs- und Beschwerdestellen wurden eingeführt, um jungen Menschen zu helfen, ihre Rechte durchzusetzen.

Die Träger von Einrichtungen sind gemäß §45 SGB VIII verpflichtet, geeignete Verfahren zur Beteiligung konzeptionell zu verfassen und im Alltag umzusetzen.

„Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen“

(§8 Abs.1 SGB VI-II)

Gemäß § 45 SGB VII ist eine Betriebserlaubnis erst dann zu erteilen, wenn *„zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden“*

(§45 Absatz 2 Satz2 Nr.3 SGB VIII) Dies ist in der Konzeption der Einrichtung darzustellen.

2. Indikatoren zum Umsetzungsstand

Die Beteiligung der Kinder und Jugendlichen an ihren Angelegenheiten ist ein fortlaufender, sich weiter entwickelnder Prozess. Indikatoren hierfür sind:

- Jeder Jugendliche/ jede Jugendliche kennt seine/ ihre Rechte.
- Den Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen sind Kinderrechte bekannt und die Kinder und Jugendlichen werden durch die Kollegen auch aktiv begleitet und unterstützt.
- Die Jugendlichen können ihre Mitbestimmungsmöglichkeiten im Einrichtungsalltag aktiv ausüben.
- Innerhalb der Einrichtung gibt es mehrere Möglichkeiten der Beteiligung. Diese werden kontinuierlich weiterentwickelt.
- Beispiele hierfür sind: die Hilfeplanung, das Kinderparlament, der Kinderrat, die Gruppenbesprechungen in den jeweiligen Gruppen sowie Gesprächsmöglichkeiten mit dem Ombudsmann und verschiedenste Möglichkeiten zu Wünschen und Beschwerden.
- Die Einrichtung fördert und überarbeitet das Partizipationskonzept regelmäßig, auch im Rahmen der Qualitätsentwicklung.
- Jeder Jugendliche/jede Jugendliche kann sich beschweren und kennt seine Möglichkeiten der Ansprechbarkeit.

3. Förderung einer gemeinsamen beteiligungsoffenen Haltung

Gelingende Partizipation ist sicherlich auch eine Entwicklung, die in der Pädagogik zwar wie oben erwähnt rechtlich verankert, noch nicht aber als Grundhaltung voll etabliert ist. Analysen zeigen, dass es bei Fachkräften mitunter Skepsis gegenüber Beteiligungsprozessen besteht. In dem durch Fachkräftemangel und hoher Arbeitsbelastung geprägten pädagogischen Alltag werden nicht immer zeitliche Ressourcen freigemacht, die notwendig sind, um junge Menschen angemessen einzubeziehen. Auch der Begriff der Partizipation wird unterschiedlich ausgelegt und reicht von schlichter Information über bereits festgelegte Tatsachen bis zur eigenständigen Entscheidungsfindung in selbst organsierten und selbstbestimmten Gremien durch die jungen Menschen (siehe Bertelsmann Stiftung zur Partizipation in der Kinder- und Jugendhilfe).

Als Basis für eine gelingende und sich weiter entwickelnde Grundhaltung in der eine Partizipation als pädagogischer Auftrag fest verankert ist, benötigt es auch im Martinswerk Räume, in denen Erfahrungswissen aufgebaut werden kann. Alle Beteiligten sollen erfahren, welche Wirkmacht und positiven Entwicklungsaspekte durch gelingende Partizipationsprozesse erreichbar werden. Dabei versteht sich gelingende Partizipation nicht nur in den festgelegten Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten, sondern als im Alltag fest verankertes ständig handlungsleitendes Prinzip. Dazu benötigt es eine Klarheit über Rechte und Verantwortlichkeiten bei den jungen Menschen, aber ebenso bei den Fachkräften und einer entsprechenden Vorbildfunktion durch Leitungskräfte. Der Einbezug von externen Expertisen und Beratung zu dem Thema bestätigt dabei nochmal die Ernsthaftigkeit und stellt weiteres Wissen zur Verfügung.

Für eine Weiterentwicklung der Strukturen und Kompetenzen einer Einrichtung benötigt es Ebenen übergreifender Fehlerfreundlichkeit und Kritikfähigkeit bzw. die Bereitschaft, Kritik im Sinne der Weiterentwicklung konstruktiv zu nutzen. Beschwerdemöglichkeiten werden nur sinnvoll genutzt werden können, wenn Ängste und Strafen durch handlungsleitendes Regelwerk und konstruktive Weiterentwicklungsprozesse ersetzt werden.

4. Beteiligung von Kindern und Jugendlichen

Bild 1: Hütte am Spielplatz am zentralen Campus gestaltet durch die BewohnerInnen im Martinswerk

4.1 Beteiligung an der Aufnahme und am Hilfeplan

Die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die im Martinswerk leben, werden so früh wie möglich und ihrem Alter entsprechend in die Prozesse ihrer Unterbringung einbezogen.

Dies beginnt bereits vor ihrer Aufnahme bei den Kennlernterminen an ihrem aktuellen Lebensort und den Besichtigungsterminen innerhalb der Einrichtung.

Im Aufnahmegespräch, in der Erziehungsplanung und auch in der Hilfeplanung findet eine aktive Beteiligung statt. Die Kinder und Jugendlichen wissen um ihre Möglichkeiten innerhalb der Einrichtung, Ziele und Wünsche werden konkret besprochen und sie werden unterstützt, diese auch angemessen artikulieren zu können. Sie kennen ihren Ansprechpartner beim Jugendamt und können sich persönlich an diese wenden.

Stattfindende Hilfeplangespräche werden gemeinsam vorbereitet. Der Entwicklungsbericht wird vor der Weitergabe an das zuständige Jugendamt mit den Kindern und Jugendlichen besprochen, je nach Alter auch gemeinsam bearbeitet, gelesen und die Wünsche oder Einwände der Kinder und Jugendlichen finden Berücksichtigung.

Während der Hilfeplangespräche werden die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen in der Artikulation ihrer Bedürfnisse unterstützt und sie werden ermutigt, sich aktiv zu beteiligen. Die jungen Menschen können als Unterstützung die Gesprächshelferkarten nutzen, die in der Fachstelle „Gehört werden“ der Jugendhilfe NRW im Rahmen einer Beteiligungswerkstatt entstanden sind (siehe Anlage).

4.2 Bereich der unmittelbaren Beteiligung

Bilder 2 und 3: Namensgebung und Gestaltung verschiedener Plätze und Gebäude durch die Bewohnerinnen und Bewohner nach einer Gruppenübergreifenden Abstimmung im Jahr 2022.

4.2.1 Die Gruppensitzung

Innerhalb jeder Wohngruppe findet mindestens 14tägig eine Gruppensitzung statt. Der Gruppensprecher*in und ein/e Erzieher*in sorgen für eine regelmäßiges Stattfinden und die Organisation dieser Sitzungen.

Organisation: Über die Gruppensitzungen wird durch den begleitenden Erzieher und den Gruppensprecher ein kurzes Ergebnisprotokoll erstellt.

Gruppensprecherwahl: Die Bewohner*innen der Wohngruppe wählen in der Sitzung eine/n Gruppensprecher*in und eine/n Vertreter*in. Der Gruppensprecher*in bleibt dauerhaft im Amt. Neuwahlen finden auf Wunsch der Bewohner*innen oder bei einem Ausscheiden des aktuellen Gruppensprechers statt.

Der Gruppensprecher ist verantwortlich für

- Organisation der Gruppensprechersitzungen
- Teilnahme am Kinder- und Jugendlichenparlament
- Sorgt dafür, dass die Informationen aus dem Kinder- und Jugendlichenparlament der Gruppe mitgeteilt werden (mit Hilfe des Protokolls)
- Protokolle Gruppensitzungen (mit Unterstützung des begleitenden Erziehers)

Ablauf der Gruppensitzungen

1. **Gruppenstimmung** (gruppeninterne Dinge klären, aktuelle Konflikte aufarbeiten, Stimmungsbild der Gruppe)
2. **Gruppenangelegenheiten** (Wochenplanungen, Freizeitgestaltung, Gruppenregeln, individuelle Anliegen der Bewohner)
3. **Übergreifende Angelegenheiten** (Themen, die gruppenintern nicht bearbeitet werden können; Themen, die die gesamte Einrichtung betreffen; Mitgestaltung an Veränderungsprozessen)

- Die hier besprochenen Themen werden durch den Gruppensprecher/in im Kinder- und Jugendlichen-Parlament besprochen.
  (Möglichst nur vor den Kinder- und Jugendlichenparlamentssitzungen besprechen, da der Umfang der Gruppensitzung sonst zu groß wird)

4. **Informationen aus dem Kinder- und Jugendlichenparlament** (*nur nach den stattgefundenen Sitzungen) mitteilen*

4.2.2 Kinder- und Jugendparlament Martinswerk

Der Name „Kinder- und Jugendparlament Martinswerk" wurde am 22.08.2022 durch die Gruppensprecher festgelegt.

Außerhalb der vielen, täglichen Möglichkeiten und der gruppeninternen Gelegenheiten zur Partizipation, bietet das Kinder- und Jugendparlament die Möglichkeit, sich auch Einrichtungsübergreifend zu beteiligen und mitzubestimmen.

Das Kinder- und Jugendparlament besteht aus den gewählten Gruppensprechern der Einrichtung.

Alle 2 Monate (*Zeitraum wurde von den Gruppensprechern am 20.06.2022 entsprechend festgelegt*) treffen sich die Mitglieder des Parlaments unter Beteiligung der AG Partizipation in den Räumlichkeiten der Aula des Clow-Folarin-Zentrums. Vor der Sitzung wird durch die AG Partizipation eine Einladung an die Gruppensprecher und Vertreter gesendet.

Es gibt einen Ordner zu den Protokollen in jeder Wohngruppe.

<u>Ablauf Sitzungen des Kinder- und Jugendparlaments</u>

Bei Abwesenheit des Gruppensprechers nimmt der Stellvertreter an der Sitzung teil

1. Begrüßung der Anwesenden und Ausfüllen der Anwesenheitsliste
2. Bearbeitung offener Themen nach der letzten Sitzung
3. Sammlung gruppenübergreifender Anliegen
4. Sonstiges
5. Festlegen des nächsten Termins im Abstand von ca. 2 Monaten

Die Kinder und Jugendlichen agieren innerhalb strukturierter Prozesse eigenständig, selbstbestimmt und selbstverantwortlich.

Beim Kinderparlament und dessen Inhalten, handelt es sich nicht um folgenlose Illusionen, sondern um die konkrete Verwirklichung demokratischer Prozesse, was Veränderungsmöglichkeiten miteinschließt.

Die Kinder und Jugendlichen erleben so Verantwortung und die Konsequenzen, welche aus ihrem Handeln erfolgen. Sie erleben den ernsthaften Charakter des Kinderparlaments und das Ernstgenommen werden der eigenen Persönlichkeit.

Die Kinder und Jugendlichen des Parlaments bestimmen 3 Kinder und Jugendliche, welche den Kinderrat bilden.

Bild 4, 5, 6 und 7: Durch die BewohnerInnen im Kinder- und Jugendparlament beschlossener und selbst organsierter erster gruppenübergreifender Weihnachtsmarkt im Jahr 2022.

4.2.3 Der Kinderrat

Der Kinderrat hat gleichermaßen die Möglichkeit, mit der Ressortleitung und der pädagogischen Leitung, Prozesse, die die Einrichtung betreffen, mit zu beeinflussen.

Nach jedem zweiten Treffen des Kinder- und Jugendparlaments findet in der Verwaltung ein Treffen des Kinderrates mit dem Leitungsteam statt.

Wichtige Themen aus dem Kinder- und Jugendparlament, die auf Leitungsebene besprochen werden müssen, werden durch den Kinderrat vorgetragen und diskutiert.

Über diese Sitzung wird ein Protokoll erstellt, dass dem Kinderrat zeitnah zur Verfügung gestellt wird.

Getroffene Entscheidungen werden durch den Kinderrat an die Gruppensprecher rücktransferiert und so schlussendlich auch den Gruppen mitgeteilt.

Scheidet ein Mitglied des Kinderrates aus, wird im Kinder- und Jugendparlament eine Nachfolge bestimmt.

4.3 AG Partizipation

Organisation:

Die AG trifft sich zeitnah nach der Parlamentssitzung und mindestens 2 Wochen vor der nächsten Parlamentssitzung

Treffen vor dem Parlament:

- Zusammentragen der Ergebnisse zu den gruppenübergreifenden Anliegen
- Erstellung der Agenda und Einladung zur nächsten Parlamentssitzung

Treffen nach dem Parlament:

- Protokolle zu den Parlamentssitzungen werden erstellt und zeitnah nach den Sitzungen an die Gruppensprecher und Vertreter gesendet
- Nachbesprechung der gruppenübergreifenden Anliegen.
  Folgende Punkte werden dabei beachtet:
  - Strukturierung und Priorisierung der gruppenübergreifenden Anliegen
  - Bearbeitung der Anliegen
  - Wenn nötig Einbezug weiterer Personen

Die AG bemüht sich um eine ständige Evaluation und Weiterentwicklung des Partizipationskonzeptes.

5. Beschwerdemanagement und Kinderrechte

5.1 Einführung

Wünsche und Beschwerden von Bewohnern können selbstverständlich jederzeit mündlich an den Erzieher im Dienst oder die Teamleitung kommuniziert werden. Die Ansprechperson nimmt das Anliegen ernst und bemüht sich um eine angemessene Bearbeitung und Rückmeldung. Ggf. wird dabei eine Beratung außerhalb der Gruppe hinzugezogen.

Um die Hürde, eine Beschwerde mündlich vorzubringen, möglichst gering zu halten, gibt es aber auch die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich und wenn gewünscht auch anonym zu äußern. Dazu gibt es innerhalb und außerhalb der Wohngruppen Briefkästen.

Als unabhängige Ansprechpersonen werden eine interne Ombudsperson gewählt und eine externe Beschwerdestelle „Ombudschaft Jugendhilfe NRW“ bei allen Bewohnern und Mitarbeitern bekanntgegeben und bekannt gehalten.

Sorgeberechtigte und nicht sorgeberechtigte Eltern sollen darüber hinaus die Möglichkeit haben ebenfalls Anliegen auf verschiedenen Wegen zu kommunizieren.

Allen Mitarbeitern, besonders Neuzugängen sind Abläufe und Beschwerdemöglichkeiten und Kinderrechte bekannt.

Neue Bewohner bekommen einen Kinderrechtekatalog ausgehändigt, der sie nochmal schriftlich auf ihre Rechte innerhalb der Einrichtung und der sie betreffenden Prozesse informiert und entsprechende Möglichkeiten zur Mitbestimmung (Partizipation) und Beschwerde in einfach verständlicher Sprache aufführt.

Im Folgenden werden die einzelnen Wunsch- und Beschwerdemöglichkeiten einzeln vorgestellt und konkretisiert.

5.2 Wunsch- und Beschwerdekasten („Mitsprachekasten", „Verbesserungsvorschläge", etc.)

In den einzelnen Wohngruppen gibt es jeweils einen abschließbaren Briefkasten, der an zentraler Stelle und jederzeit zugänglich angebracht ist.

Ziel der Wunsch- und Beschwerdekästen wird regelmäßig in den Kinderteams besprochen und sichergestellt, dass alle BewohnerInnen dieses kennen.

Kinder und Jugendliche können direkt vor Ort, nach Wunsch auch anonym Beschwerden oder Wünsche in den Briefkasten in einer durch sie selbst gewählten Form einwerfen.

Ablauf: Der Briefkasten wird durch die Teamleitung und Stellvertretung regelmäßig geleert (möglichst täglich) und folgende Entscheidung getroffen: Kann das Anliegen intern in der Gruppe geklärt werden? Muss eine Beratung einer externen Person hinzugezogen werden (Ressortleitung, Leitung, Ombudsperson, externe Ombudsstelle, Rechtsberatung), Rückmeldung an den Beschwerdeführer, ob das Anliegen gelöst werden konnte. Wenn das Anliegen nicht gelöst werden konnte, dann Beratung dazu holen.

An zentraler Stelle auf dem Hof an der Verwaltung wird ebenfalls ein Briefkasten angebracht. Um die Erreichbarkeit zu verbessern, werden besonders den Außenwohngruppen vorfrankierte Briefumschläge gegeben, die für die Bewohner anonym zugänglich sein müssen und genutzt werden können. Zusätzlich gibt es einen Wunsch- und Beschwerdebutton auf der Homepage der Einrichtung.

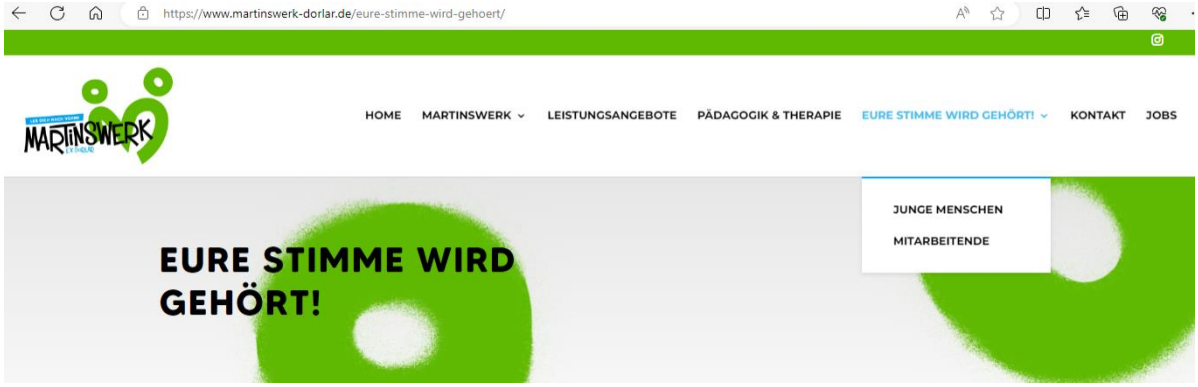


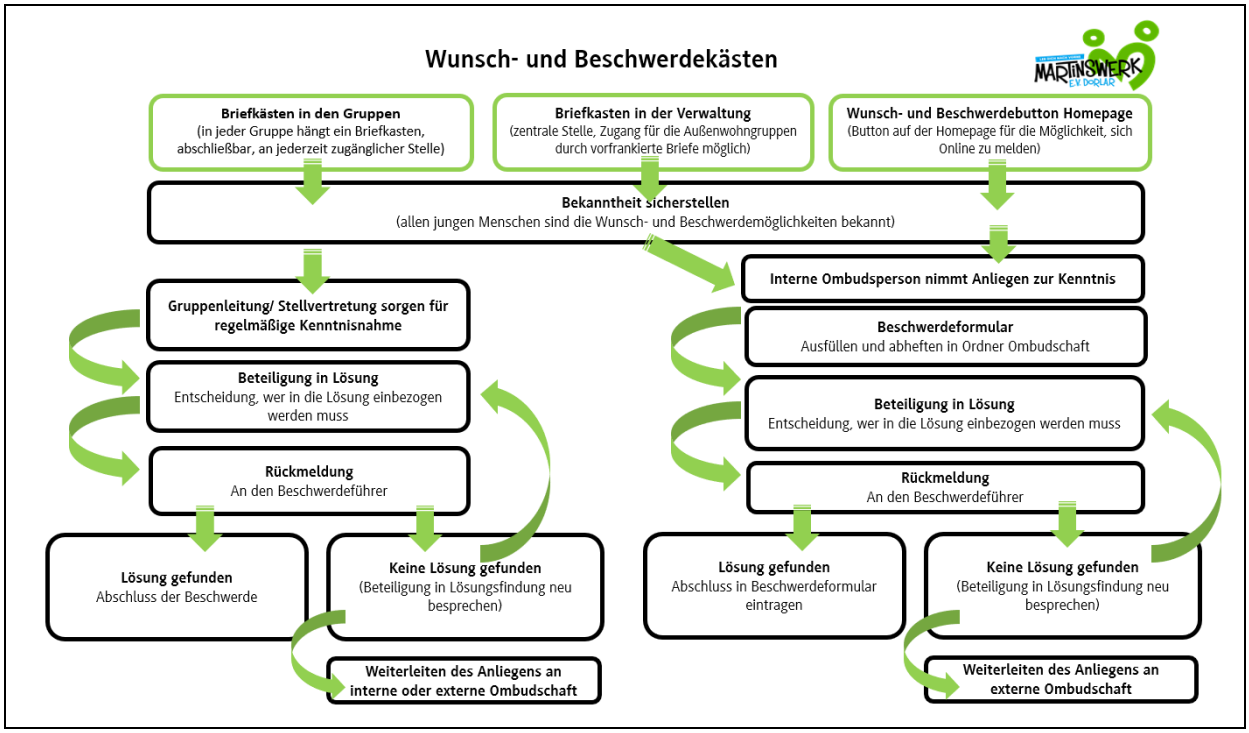
Bild 8: *Wunsch- und Beschwerdemöglichkeit auf der Homepage der Einrichtung unter dem Reiter „Eure Stimme wird gehört"*

Alle hierdurch eingegangenen Anliegen werden zentral angenommen durch die interne Ombudsperson.

Ablauf: Wunsch- und Beschwerdeformular (*Namensgebung evtl. noch ressourcenorientierter*; wird im QM erstellt) wird ausgefüllt und im entsprechenden Ordner abgeheftet.

Vorgang: Kann Beschwerde direkt in Absprache gelöst werden, welche Personen müssen hinzugezogen werden? Braucht es noch externe Ansprechpersonen und Beratung? Anschließend wird bei Bedarf eine Rückmeldung formuliert und eingeschätzt, ob das Anliegen damit ausreichend bearbeitet wurde.

Wunsch- und Beschwerdemöglichkeiten für die Mitarbeiter sind im direkten Dialog mit der Teamleitung, Ressortleitung, Gesamtleitung oder der Mitarbeitervertretung zu klären. Sollte aus bestimmten Gründen ein Weg der anonymen Beschwerde gewählt werden sollen, gibt es die Möglichkeit, ebenfalls den Briefkasten an zentraler Stelle an der Verwaltung zu nutzen.



5.3 Interne Ombudschaft:

Die interne Ombudsperson wird durch eine Person gestellt, die von den Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen vorgeschlagen und dann gewählt wurde. Die Amtsperiode der Ombudsperson gilt jeweils für ein Jahr bis Ende des Kalenderjahres.

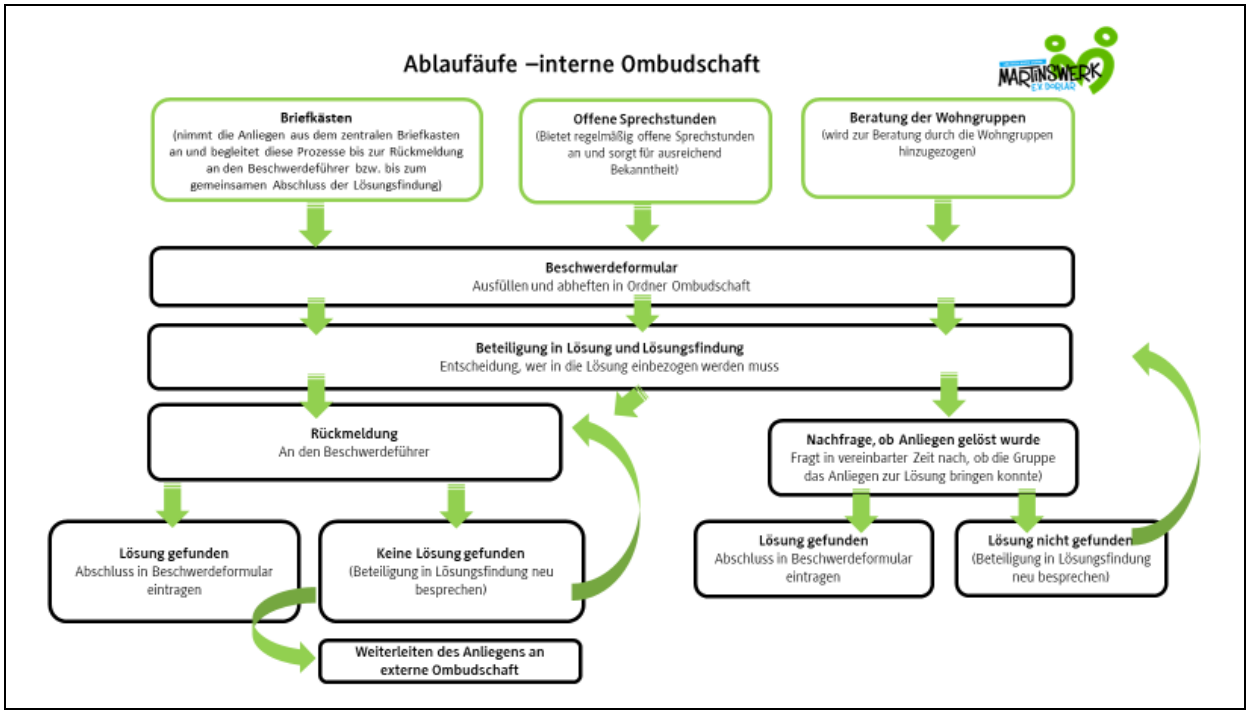
Die Ombudsperson kommt folgender Verantwortung nach:

- nimmt die Anliegen aus dem zentralen Briefkasten an und begleitet diese Prozesse bis zur Rückmeldung an den Beschwerdeführer bzw. bis zum gemeinsamen Abschluss der Lösungsfindung
- kann zur Beratung durch die Gruppen hinzugezogen oder konsultiert werden
- bietet offene Sprechstunden an

Abläufe sind folgendermaßen definiert:

- Beschwerdeformular wird ausgefüllt und abgeheftet
- Entscheidung, wer in der Lösung einbezogen werden muss

- Rückmeldung an den Beschwerdeführer
- Wenn kleine Lösung erzielt werden konnte ggf. Weiterleitung des Anliegens an externe Beratung oder Ombudschaft



Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sollen möglichst zunächst Vertrauen und Bekanntheit zu der Ombudsperson aufbauen. Es muss klar vermittelt bleiben, dass die Ombudsperson eine Vertrauensperson darstellt.

Um die Bekanntheit zu steigern gibt es entsprechende Ideen:

- Nach Absprache Teilnahme und Vorstellung beim Kinder- und Jugendlichenparlament
- Teilnahme am Einrichtungsinternen Festen, wie dem Sommerfest
- Termine zur Vorstellung in den einzelnen Wohngruppen
- Termine zu offenen Sprechstunden werden an zentraler Stelle bekanntgegeben, den Gruppen zugänglich gemacht und den Gruppensprechern zur Kenntnisnahme und Weitergabe übermittelt

5.4 Externe Ombudschaft

Als externe und unabhängige Ombudschaft kann die **Ombudschaft Jugendhilfe NRW** genutzt werden.

Es gibt dort Zugangswege über Mail oder Telefon und Kinder, Eltern aber auch Mitarbeiter können sich dort eine Beratung einholen oder Beschwerden anbringen und sich bei der Klärung eine Begleitung einholen.

Link: https://ombudschaft-nrw.de/ueber-uns-beratung/

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, Beschwerden direkt an die Beschwerdestelle beim **Landesjugendamt** zu richten. Die entsprechende Anlaufstelle ist:

Herr Stefan Voß

Warendorfer Straße 25, 48145 Münster

Tel.: 0251 5917540 oder Mail: Stefan.voss@lwl.org

5.5 Sprechstunden der Ressortleitungen

Die Ressortleitungen stehen für ihre Zuständigkeitsbereiche zusätzlich zu den genannten Gesprächsmöglichkeiten als Ansprechpersonen außerhalb der unmittelbaren Wohngruppe zur Verfügung. Termine können nach vorheriger Absprache auch direkt über die Ressortleitungen/ Verwaltung und unabhängig von der Wohngruppe vereinbart werden.

5.6 Beschwerdemöglichkeiten für Eltern

Sorgeberechtigte und nicht sorgeberechtigte Eltern sollen darüber hinaus die Möglichkeit haben, ebenfalls Anliegen auf verschiedenen Wegen zu kommunizieren.

In Bearbeitung…

5.7 Beschwerdemöglichkeiten für Mitarbeiter

Allen Mitarbeitern, besonders Neuzugängen sind Abläufe und Beschwerdemöglichkeiten sowie Kinderrechte bekannt.

5.7.1 Interne Meldestelle

Beschäftigte in Unternehmen nehmen Missstände oftmals als Erste wahr und können durch ihre Hinweise dafür sorgen, dass **(Rechts-)Verstöße** aufgedeckt, untersucht und unterbunden werden.

Diese sogenannten *hinweisgebenden Personen* sind für die Aufrechterhaltung einer offenen und transparenten Gesellschaft besonders wichtig, weil sie den Mut haben, Missstände anzusprechen. Allerdings möchten wir vermeiden, dass aus Angst vor Benachteiligungen vor einer Meldung zurückgeschreckt wird.

Aus diesem Grund ist im Rahmen des am 02. Juli 2023 in Kraft getretenen **Hinweisgeberschutzgesetzes** eine **interne Meldestelle** im Martinswerk e.V. Dorlar für die Mitarbeitenden installiert worden.

Sie wird durch zwei Personen des Martinswerkes mit unparteiischer Haltung begleitet, die während einer Meldung die Ansprechpersonen sind.

Ihre Ansprechpersonen (Stand 04/2025):

Frau Anke Schleifstein (Verwaltung)

Herr Felix Sander (Dietrich-Bonhoeffer-Haus)

Dabei sind die grundlegenden Pfeiler der *Datenschutz* und die *Schweigepflicht*. Beide Ansprechpersonen werden regelmäßig fachspezifisch fortgebildet.

Das Aufgabenfeld der internen Meldestelle ist dabei klar strukturiert und definiert, sodass jede Meldung einem ähnlichen Ablauf folgt. Die Ansprechpersonen sind neutral und berücksichtigen die Interessen der hinweisgebenden Person.

Eine Meldung kann wie folgt getätigt werden:

Nebst der Möglichkeit zur Nutzung folgender E-Mail-Adresse (meldestelle@martinswerk-dorlar.de), befindet sich ein Briefkasten „*Mitarbeiter*" am Eingang der Verwaltung, welcher täglich, durch die beiden Ansprechpersonen, geleert wird.

Eine geschriebene Meldung oder das ausgefüllte **Formular** kann also anonym/ nicht anonym in dem Briefkasten hinterlegt werden, per E-Mail verschickt werden oder in einem persönlichen Gespräch (mittels vorheriger Terminvergabe) bearbeitet werden.

Die Vorgehensweise der internen Meldestelle:

Die Ansprechpersonen bestätigen der hinweisgebenden Person den Eingang einer Meldung spätestens nach sieben Tagen ab Eingang der Meldung.

Es wird geprüft, ob der gemeldete Verstoß in den sachlichen Anwendungsbereich nach § 2 HinSchG fällt.

Die Ansprechpersonen halten mit der hinweisgebenden Person Kontakt.

Es wird, soweit möglich, die Stichhaltigkeit der eingegangenen Meldung geprüft und dem Martinswerk e.V. Dorlar werden Empfehlungen zur weiteren Vorgehensweise gegeben.

Die Ansprechpersonen ersuchen die hinweisgebende Person erforderlichenfalls um weitere Informationen.

Die Ansprechpersonen geben der hinweisgebenden Person innerhalb der Frist des § 17 II HinSchG Rückmeldung (soweit hier keine rechtlichen Gründe entgegenstehen). Die Rückmeldung umfasst die Mitteilung geplanter sowie bereits ergriffener Folgemaßnahmen des Unternehmens sowie die Gründe für diese.

Hinsichtlich der angemessenen Folgemaßnahmen nach § 18 HinSchG kontaktieren die Ansprechpersonen die betroffenen Personen oder Arbeitseinheiten des Unternehmens oder geben das Verfahren zwecks weiterer Untersuchungen an das Gesamtunternehmen ab (§ 18 IV a HinSchG).

Wissenswertes:

Nebst der Meldung von Verstößen können im Rahmen der internen Meldestelle auch **Verbesserungsvorschläge** oder **Wünsche** formuliert werden. Aufbauend darauf wird eng mit der Mitarbeitervertretung zusammengearbeitet, um die Anliegen zu Verbesserungen oder Wünsche adäquat bearbeiten zu können.

Darüber hinaus gibt es auch **externe Meldestellen**. Diese werden u.a. vom Staat eingerichtet.

Die Meldestelle des Bundes beim Bundesamt für Justiz:

https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes.html

Die Meldestelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht:

https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=2BaF6&c=-1&language=ger

Die Meldestelle beim Bundeskartellamt:

https://www.bundeskartellamt.de/DE/Kartellverbot/Anonyme_Hinweise/anonymehinweise_node.html

5.7.2 Kinderrechtekatalog

Neue Bewohner bekommen einen Kinderrechtekatalog ausgehändigt, der sie schriftlich auf ihre Rechte innerhalb der Einrichtung und der sie betreffenden Prozesse informiert und entsprechende Möglichkeiten zur Mitbestimmung (Partizipation) und Beschwerde in einfach verständlicher Sprache aufführt.

Die Kinderrechte sind in Form von Zusicherungen der Erwachsenen und gleichzeitig verbunden mit Mitwirkungserklärungen der jungen Menschen formuliert. Die Ausformulierung der Kinderrechte ist im gemeinsamen Prozess unter Einbezug der betreuten Menschen im Martinswerk entstanden. Zum besseren Verständnis wurden die Rechte in einfacher Sprache formuliert und mit Bildern veranschaulicht. Alle Wohngruppen im Martinswerk haben sich an der Erstellung der Bilder beteiligt.

Der Kinderrechtekatalog findet sich im Anhang.

Eine Kurzversion des Katalogs wird jedem Bewohner bei Aufnahme zugänglich gemacht und entsprechend vorgestellt.

5.8 Anhänge

5.8.1 Flyer Mitsprache

-Deine Stimme wird gehört-

Es ist wichtig, dass du mit deinen Betreuern oder in den Bewohnerteams offen über deine Wünsche, Verbesserungsvorschläge oder Beschwerden sprechen kannst.

Zusätzlich gibt es für dich auch weitere Möglichkeiten zur Mitsprache:

1. Wunsch- und Beschwerdekasten in deiner Wohngruppe

In jeder Wohngruppe gibt es einen Briefkasten, in den du schriftlich in einer von dir gewünschten Art und Weise Wünsche, Verbesserungsvorschläge oder Beschwerden einwerfen kannst. Die Teamleitung deiner Gruppe ist verantwortlich dafür, dass dein Brief gelesen und besprochen wird.

2. Wunsch- und Beschwerdekasten an der Verwaltung in Dorlar

Am Eingang der Verwaltung gibt es einen Briefkasten mit der Aufschrift „Bewohner". Dort kannst du ebenfalls Wünsche, Verbesserungsvorschläge oder Beschwerden einreichen. Du kannst dir aussuchen, ob du dafür einen kurzen Fragebogen benutzt, der dort ausliegt, oder ob du selbst einen Text schreibst.

Die von euch Bewohnern gewählte interne Ombudsperson wird regelmäßig den Briefkasten leeren und euer Formular lesen und bearbeiten. Wenn du deinen Namen angibst, wirst du dazu auch eine Rückmeldung bekommen. Du kannst aber auch einen Brief ohne deinen Namen abgeben.

3. Offene Sprechstunden der Ombudsperson

Du kannst deine Wünsche, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden auch direkt an die Ombudsperson mitteilen. Auf der Rückseite wird der Begriff „Ombudsperson" erklärt.

Ombudsperson

Was ist das? *„Eine Ombudsperson ist eine Art Vertrauensperson, an die du dich wenden kannst, wenn du mit Wünschen, Verbesserungsvorschlägen oder Beschwerden in der Wohngruppe nicht weiterkommt."*

Wer ist das? *„Die Ombudsperson wird von euch Bewohnern frei gewählt. Dazu werden zunächst bestimmte Mitarbeiter vorgeschlagen, anschließend erfolgt eine Abstimmung darüber, wer für den Zeitraum von jeweils einem Jahr die Ombudsperson sein wird."*

Was macht die Ombudsperson?

- ***Briefkasten an der Verwaltung leeren:*** „Wenn du einen Brief in den Briefkasten an der Verwaltung einwirfst, *wird dieser durch die Ombudsperson gelesen und bearbeitet. Wenn du deinen Namen angibst, wird die Ombudsperson auf dich zukommen und mit dir gemeinsam eine Lösung suchen."*

- ***Offene Sprechstunden****: „Die von euch Bewohnern gewählte Ombudsperson bietet alle 2 Wochen offene Sprechstunden an. Die Termine werden vorher bekanntgegeben und hängen an der Verwaltung aus. Du kannst ohne Anmeldung zum Termin kommen und dort im vertraulichen Gespräch deinen Wunsch, Verbesserungsvorschlag oder deine Beschwerde äußern."*

***Gut zu wissen:** Möglichkeiten der externen Unterstützung*

oder

Mit deinen Anliegen kannst du dich auch direkt an die **Beschwerdestelle vom Landesjugendamt** wenden.
Adresse hierzu ist: Herr Stefan Voß
Warendorfer Straße 25, 48145 Münster
Tel.: 0251 5917540 oder Mail: Stefan.voss@lwl.org

Wenn du durch eine vom Martinswerk, aber auch vom Jugendamt vollkommen unabhängige Institution weiter über deine Rechte aufgeklärt werden möchtest, dann hast du die Möglichkeit, dich direkt an die **Ombudschaft Jugendhilfe NRW** zu wenden.

Kontakt

Wir sind für Sie telefonisch erreichbar:
dienstags 10:00-12:00 Uhr und
donnerstags 17:00-19:00 Uhr
Tel.: 0202 29536776
Mail:
team@ombudschaft-nrw.de

Ombudschaft
JUGENDHILFE NRW

5.8.2 Wunsch-Beschwerde-Verbesserungsformular

Wunsch- und Beschwerdebogen

- *Deine Meinung ist uns wichtig!* -

Es gibt immer wieder Dinge, die Dich aufregen, Dir ungerecht erscheinen oder deine Rechte angreifen. Vielleicht hast Du gute Ideen zur Verbesserung.

Wir können es jedoch nur dann besser machen, wenn wir wissen, was dich stört. Daher sind Deine Mitsprache und natürlich auch Deine Beschwerde erwünscht.

Wir versprechen Dir, dass wir Dein Anliegen ernst nehmen, vertraulich und fair behandeln.

Name, Adresse: Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. *(Du entscheidest selbst, ob du deinen Namen angeben möchtest oder nicht. Wenn Du Deinen Namen nennst, können wir Dir besser helfen.)*

Grund:	**Wunsch**	☐
	Beschwerde	☐
	Verbesserung	☐
	Sonstiges	☐
Um wen geht es?	**Gruppe**	☐
	Mitarbeiter	☐
	Kind/ Jugendlicher	☐
	Andere Person	☐

	Etwas Anderes ☐
Welchen Wunsch **oder** **welche Beschwerde** **oder** **welchen Verbesserungsvorschlag habe ich?**	Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
Ich wünsche mir folgende Lösung:	**Ich wollte nur mal, dass es ausgesprochen ist.** ☐ **Ich wünsche mir ein Gespräch mit** ☐ Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. **Ich hätte gerne, dass** ☐ Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.
So möchte ich eine Antwort erhalten:	**telefonisch unter der Nummer:** ☐ Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. **per Mail an die Mailadresse:** ☐ Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. **persönlich (dafür benötigen wir deinen Namen)** ☐

	gar nicht ☐
Unsere Garantie:	**Jedes Anliegen wird nach Eingang so schnell wie möglich gelesen und Du erhälst – wenn gewünscht – eine Rückmeldung.**

Wir versuchen gemeinsam mit Dir, eine gute Lösung zu finden.

Nachfolgendes wird von der Ombudsperson ausgefüllt.

Auswertung:	
Eingangsdatum:	
Anliegen wurde angenommen von:	
Wer wurde in die Lösung mit einbezogen?	
Nächste Schritte:	
Ergebnis:	

5.8.3 Formular Hinweisgeber

Interne Meldung aufgrund von [Wählen Sie einen Sachverhalt aus.]

Eingang am [Wählen Sie ein Datum aus.] **gemäß HinSchG**

Vor- und Zuname:	[Namen eingeben]	Arbeitsbereich:	[Bitte auswählen]
Art und Weise:	[Bitte auswählen]	Empfänger:	[Bitte auswählen]

1. **Wer** war beteiligt an der anlassgebenden Situation?

   [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.]

2. **Wann** hat sich die vorliegende Situation ereignet?

   Am [Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben] um [Uhrzeit eingeben] Uhr.

3. **Wo** hat sich die Situation ereignet?

   [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.]

4. **Was** hat sich ereignet?

   [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.]

5. Weitere Informationen:

5.a) **Wen** haben Sie neben der internen Meldestelle über den vorliegenden Sachverhalt informiert?

[Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.]

5.b) Wurde die Situation durch eine weitere Person beobachtet?

Ja, durch [Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben] Nein [☐]

6. **Welche** Art der Rückmeldung wünschen Sie sich?

   [Wählen Sie ein Element aus.]

7. Angaben zur Erreichbarkeit

   Telefon: [Telefonnummer eingeben] und/ oder E-Mail: [E-Mail-Adresse eingeben]

Erstbearbeitung interne Meldestelle am: [Datum eingeben]
Unterschrift:

5.8.4 Flyer Gruppensprecher im Martinswerk

Gruppensprecher im Martinswerk

Deine Stimme wird gehört– Gestalte mit!

Was ist ein Gruppensprecher?

Als Gruppensprecher bist du die Verbindung zwischen deiner Gruppe und der Einrichtung. Du setzt dich für die Interessen deiner Mitbewohner ein und sorgst dafür, dass wichtige Themen besprochen werden.

Deine Aufgaben:

☑ **Organisation der Gruppensitzungen** *(alle 14 Tage: Termin planen, Themen sammeln, ein Betreuer unterstützt dich dabei)*

☑ **Protokollführung bei Gruppensitzungen** *(mit Unterstützung eines Betreuers machst du dir Stichpunkte zu den Dingen, die ihr besprochen habt)*

☑ **Teilnahme am Kinder- und Jugendparlament** *(alle 2 Monate: du vertrittst deine Gruppe, du bringst die Stichpunkte aus den Gruppensitzungen mit, mitentscheiden)*

☑ **Weitergabe von Informationen aus dem Parlament** *(Du teilst die Informationen aus dem Parlament bei der nächsten Gruppensitzung mit deinen Mitbewohnern, dafür kannst du das Protokoll benutzen)*

Ablauf der Gruppensitzung:

1. **Gruppenstimmung** *(Wie geht es uns? Was beschäftigt uns?)*
2. **Gruppenangelegenheiten** *(Was gibt es Neues in der Gruppe? Wünsche, Anregungen, Probleme, Regeln, Aktivitäten?)*
3. **Übergreifende Angelegenheiten** *(Was betrifft uns alle? Regeln, Zusammenleben, gemeinsame Aktivitäten, was kann nicht in der Gruppe geklärt werden?)*
4. **Infos aus dem Kinderparlament** *(Welche Neuigkeiten gibt es? Was wurde entschieden?)*

Warum solltest du Gruppensprecher werden?

★ Du kannst die Einrichtung aktiv mitgestalten

★ Du übst dich in Kommunikation

★ Du vertrittst die Interessen deiner Gruppe

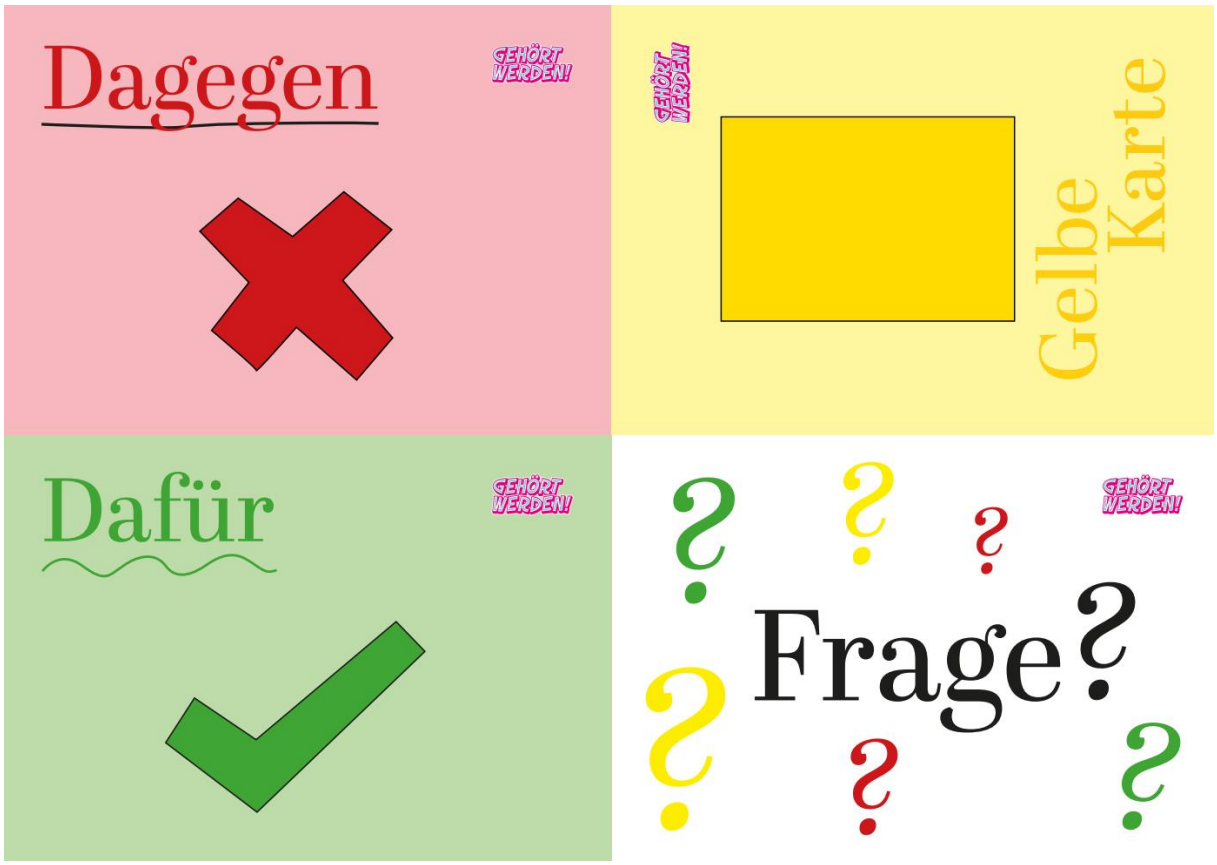
★ Du lernst Verantwortung zu übernehmen

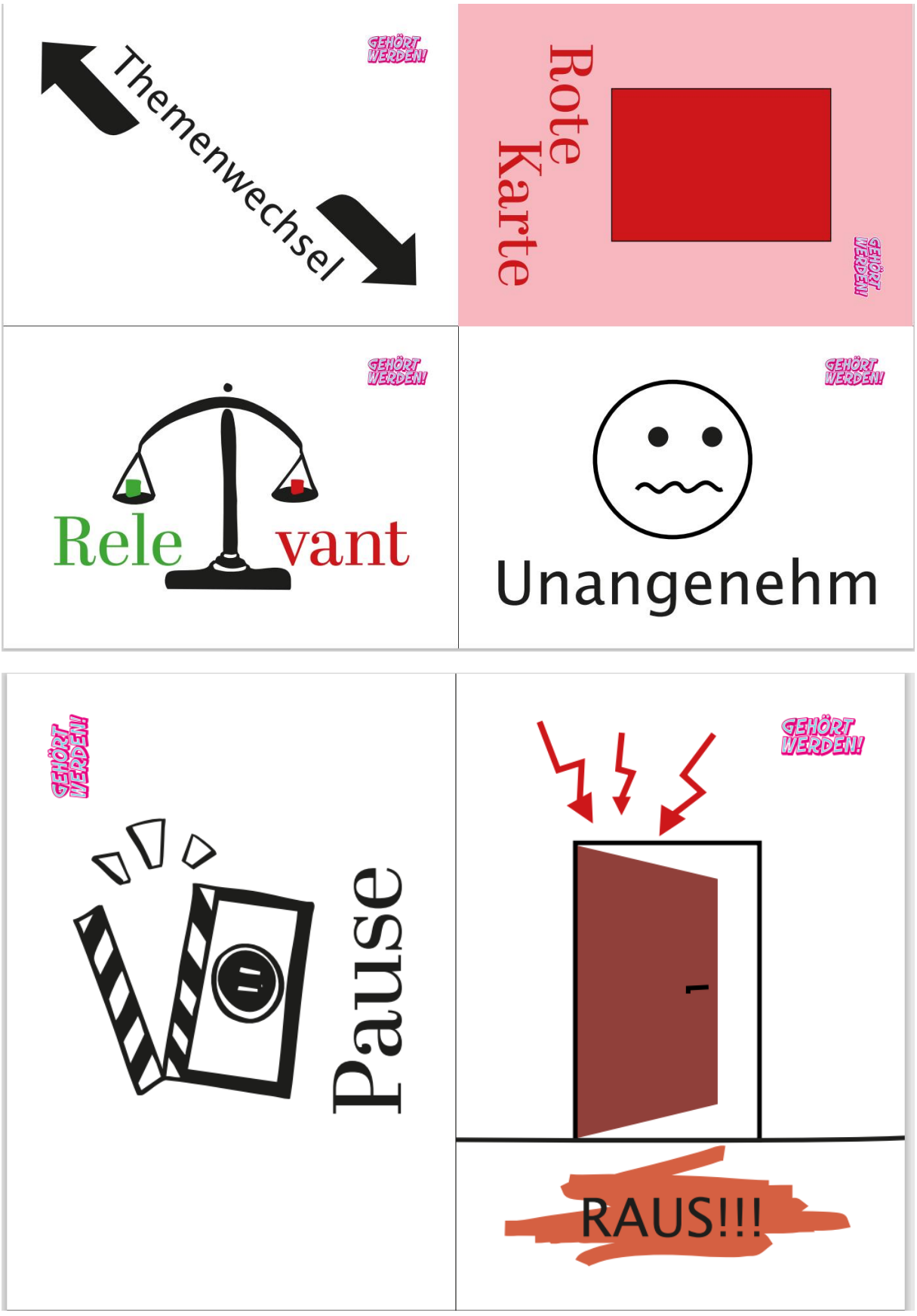
Wer kann mitmachen?

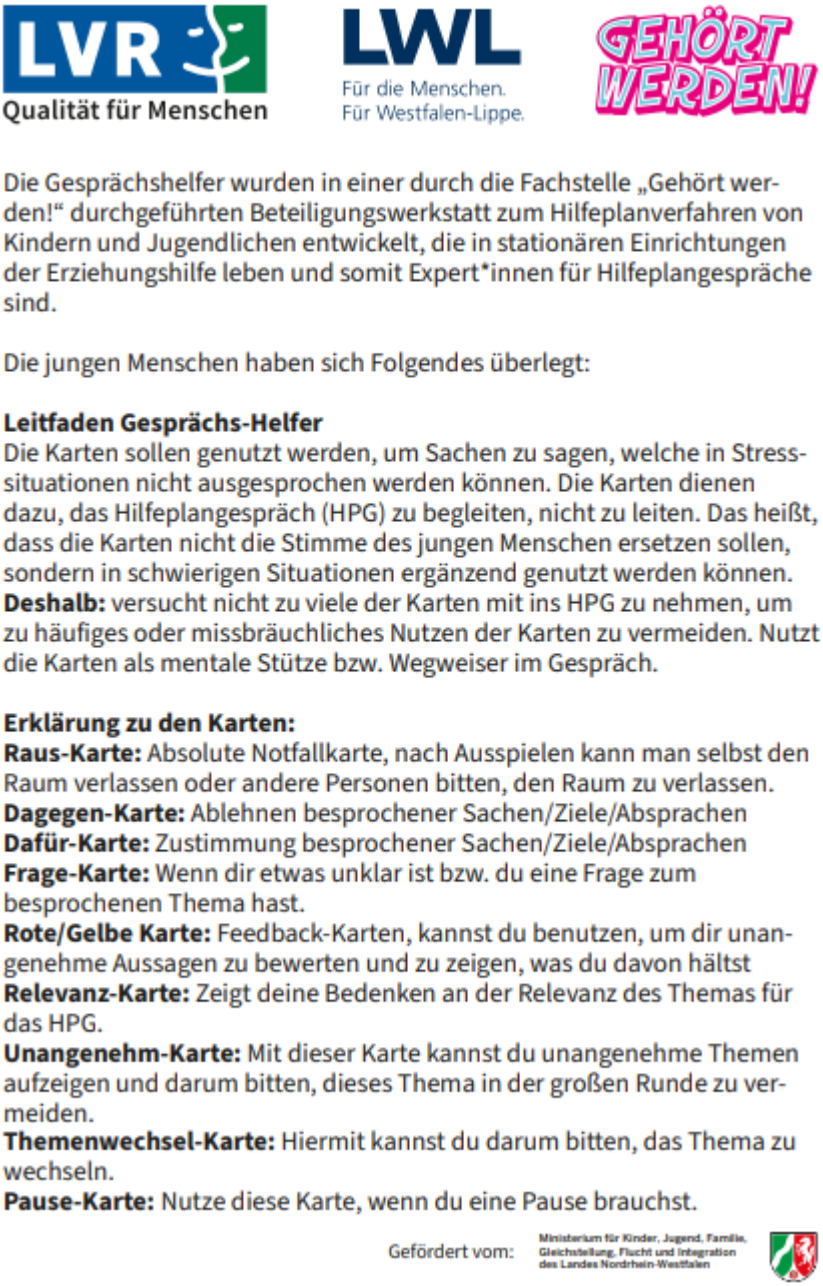
Jeder, der zuverlässig, fair und motiviert ist!

5.8.5 Gesprächshelferkärtchen

Bild: *einlaminierte Gesprächshelferkarten bereit zur Verwendung im Hilfeplangespräch*




GEHÖRT WERDEN!
Themenwechsel
GEHÖRT WERDEN!
Rote Karte
GEHÖRT WERDEN!
Relevant
GEHÖRT WERDEN!
Unangenehm
GEHÖRT WERDEN!
Pause
GEHÖRT WERDEN!
RAUS!!!



Die Gesprächshelfer wurden in einer durch die Fachstelle „Gehört werden!“ durchgeführten Beteiligungswerkstatt zum Hilfeplanverfahren von Kindern und Jugendlichen entwickelt, die in stationären Einrichtungen der Erziehungshilfe leben und somit Expert*innen für Hilfeplangespräche sind.

Die jungen Menschen haben sich Folgendes überlegt:

Leitfaden Gesprächs-Helfer
Die Karten sollen genutzt werden, um Sachen zu sagen, welche in Stresssituationen nicht ausgesprochen werden können. Die Karten dienen dazu, das Hilfeplangespräch (HPG) zu begleiten, nicht zu leiten. Das heißt, dass die Karten nicht die Stimme des jungen Menschen ersetzen sollen, sondern in schwierigen Situationen ergänzend genutzt werden können.
Deshalb: versucht nicht zu viele der Karten mit ins HPG zu nehmen, um zu häufiges oder missbräuchliches Nutzen der Karten zu vermeiden. Nutzt die Karten als mentale Stütze bzw. Wegweiser im Gespräch.

Erklärung zu den Karten:
Raus-Karte: Absolute Notfallkarte, nach Ausspielen kann man selbst den Raum verlassen oder andere Personen bitten, den Raum zu verlassen.
Dagegen-Karte: Ablehnen besprochener Sachen/Ziele/Absprachen
Dafür-Karte: Zustimmung besprochener Sachen/Ziele/Absprachen
Frage-Karte: Wenn dir etwas unklar ist bzw. du eine Frage zum besprochenen Thema hast.
Rote/Gelbe Karte: Feedback-Karten, kannst du benutzen, um dir unangenehme Aussagen zu bewerten und zu zeigen, was du davon hältst
Relevanz-Karte: Zeigt deine Bedenken an der Relevanz des Themas für das HPG.
Unangenehm-Karte: Mit dieser Karte kannst du unangenehme Themen aufzeigen und darum bitten, dieses Thema in der großen Runde zu vermeiden.
Themenwechsel-Karte: Hiermit kannst du darum bitten, das Thema zu wechseln.
Pause-Karte: Nutze diese Karte, wenn du eine Pause brauchst.

5.8.6 Kinderrechtekatalog

In Bearbeitung…