Grundraster für Partizipation und Beschwerdemanagement in Jugendhilfeeinrichtungen von Stadt und Landkreis Gießen
erarbeitet in der AG nach § 78 SGB VIII - Hilfen zur Erziehung; Stand 09.10.2014

Partizipation;

0. Präambel/Leitbild (unter Berücksichtigung von Klientel und Einrichtungsbesonderheiten), Partizipationskonzept soll Prozesscharakter haben

1. Wie wird Partizipation in der Einrichtung gelebt?

2. An welchen Themen/Bereichen wird beteiligt?

3. Beschreibung der Abläufe von Beteiligungsverfahren

4. Prozesshafte Weiterentwicklung

5. Aussagen zur gesellschaftlichen und sprachlichen Integration

Beschwerdemanagement

1. **Präambel/Leitbild (Kultur und Philosophie von Beschwerden in der Einrichtung)**

2. **Beschreibung welche Bereiche Gegenstand einer Beschwerde sein können**

   z. B.:
   - Alltäglichkeiten (Essen, Art der Unterkunft,…) gegenüber der Einrichtung
   - Beschwerden zum Unrechtsgefühl des zu betreuenden Klientel gegenüber MitarbeiterInnen oder den BewohnerInnen untereinander
   - Massive Beschwerden (bei Grenzüberschreitungen, Verstöße, welche aber keine Gefährdungen im Sinne einer Kindeswohlgefährdung darstellen)

3. **Beschreibung von Verfahrensabläufe der Beschwerdebearbeitung**

   z. B.:
   - Aufgabe und Funktion von MitarbeiterInnen und Leitung bei der Bearbeitung,
   - Gibt es Ombudspersonen und wie sind diese zu erreichen?

- Wo gibt es einen Kummerkasten, wie wird mit diesem umgegangen?
- Bekanntgabe von externen Beschwerdestellen (Trägerberatung, Heimaufsicht, Landesjugendamt)

4. Prozesshafte Weiterentwicklung

Grundlage sind die Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter für „Richtlinien für (teil-)stationäre Einrichtungen in Hessen, die gemäß § 45 Achtes Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII)
- Kinder- und Jugendhilfe - einer Betriebserlaubnis bedürfen“ November 2013