

Beschwerdemöglichkeiten, -rechte und -wege von jungen Menschen in Pflegeverhältnissen

Hessischer Fachtag Pflegekinderwesen

Anika Metzdorf-Scheithauer, ism gGmbH

27.06.2023

Dietzenbach

Vorstellung von Ergebnissen eines Praxisforschungsprojektes zum Thema „Anregungen und Beschwerden“

- Ergebnisse erarbeitet im Jahr 2020/2021
- Erstellt im Kontext der Arbeit des Dialogforums Pflegekinderhilfe
- Darstellung von Hürden, Anforderungen und Ansatzpunkten von Beschwerdemöglichkeiten, -rechten und -wegen

Zugang I	Telefoninterviews mit Expert*innen <ul style="list-style-type: none">• 10 Personen aus unterschiedlichen Perspektiven: Jugendamt, Wissenschaft, CareLeaver, Verfahrensbeistandschaft, Landesministerium, Ombudschaften, Verbände/Selbstorganisation		
Zugang II	Kurfragebogen zu Beschwerderechten, -möglichkeiten und -wegen von und für Pflegekinder <ul style="list-style-type: none">• 16 Personen aus Perspektive des Jugendamtes, der freien Träger und der Landesministerien Sammlung von Beispielen guter Praxis <ul style="list-style-type: none">• Internetrecherche und schriftliche Anfrage von Akteur*innen aus der Pflegekinderhilfe		 <p>Diskussionspapier</p>
Zugang III	Digitale Kleingruppen-Beteiligungsforen mit Kindern oder Jugendlichen aus Pflegefamilien zur Einschätzung aus Adressat*innenperspektive		

Vorbemerkung

Was macht die Auseinandersetzung mit dem Thema „Beschwerde“ so herausfordernd?

Aus den Interviews ließen Herausforderungen ableiten, die Einfluss auf die Bearbeitung des Themas „Beschwerde“ haben:

- **Herausforderung I:** Ressourcentechnische, finanzielle und organisatorische Hürden führen zu vielen Herausforderungen in der Praxis, die das Thema „Beschwerde“ hintenanstehen lassen
 - Strukturelle (aber auch informelle) Beschwerdemöglichkeiten gibt es dort, wo eine gute (finanzielle und zeitliche) Ausstattung vorliegt und Beteiligung bereits gelebt wird
- **Herausforderung II:** Öffentliche Verantwortung und Aufwachsen im privaten Kontext – Institutionelle Beschwerdemöglichkeiten als der passende Weg?
 - Pflegefamilien sind in ein Netz professioneller Akteur*innen eingebunden und Teil einer Herkunftsfamilien-Pflegefamilien-Figuration. Mit all diesen Personen und Institutionen gilt es zu interagieren und sich mit dem Thema auseinandersetzen
 - Birgt die Etablierung eines Beschwerdesystems für Pflegekinder die Gefahr der „Besonderung“?
- **Herausforderung III:** Das Adaptieren von Beschwerdesystemen aus der Heimerziehung ist aufgrund der spezifischen Strukturen in der Pflegekinderhilfe nicht per se möglich
 - Daher kann nur auf wenig vorliegendes Wissen/Erfahrung zurückgegriffen werden und neue Ideen müssen generiert werden

Wie wird das Thema derzeit bereits bearbeitet?

- Hilfeplanungsgespräche
 - werden häufig als Antwort benannt, wenn es um Möglichkeiten der Beschwerden im Rahmen der Infrastruktur der Pflegekinderhilfe geht,
 - gleichzeitig herrscht die Meinung, dass Nachholbedarf hinsichtlich kindgerechter und beteiligungsorientierter Ausrichtung besteht
- Ombudsstellen
 - werden vermehrt als Antwort benannt, wenn es um Möglichkeiten der Äußerung von Beschwerden außerhalb der Infrastruktur der Pflegekinderhilfe geht,
 - gleichzeitig herrscht die Meinung, dass Ombudsstellen aktuell (noch) wenig bekannt und die Nutzung eher von Fachkräften, nicht von Kindern aus Pflegeverhältnissen, erfolgt

Begriffsverwendungen und Bedeutungsdimensionen von „Beschwerden“ in der Pflegekinderhilfe

„Beschwerde“ – was wird damit verbunden?

Allgemein in der Kinder- und Jugendhilfe

- Beschwerden sind meist negativ konnotiert, rufen häufig Unbehagen hervor, sind mit Ängsten und Bedenken hinsichtlich möglicher Konsequenzen verbunden
- Werden eher selten als Chance gesehen, obwohl damit positive Veränderungen und Verbesserungen erreicht werden können

Speziell in Bezug auf die Pflegekinderhilfe

- Es gibt Berührungsängste und Unsicherheiten dem Thema gegenüber, vor allem
 - wegen der Ausgestaltung von Beschwerdemöglichkeiten im spezifischen Setting der Pflegekinderhilfe
 - und der Frage inwieweit es verhältnismäßig ist, in den geschützten Raum einer Pflegefamilie einzugreifen

„Beschwerde“ – muss eine Auseinandersetzung damit erfolgen?

- Unabhängig von solchen Ängsten mussten jedoch Beschwerdemöglichkeiten in der Heimerziehung aufgrund des vorliegenden gesetzlichen Auftrags erarbeitet und etabliert werden (§ 8 SGB VIII) – eine Auseinandersetzung wurde daher unumgänglich
- Für die Pflegekinderhilfe lag lange keine gesetzliche Verpflichtung zur Etablierung von Beschwerdemöglichkeiten vor
 - Neuregelungen im Zuge der SGB VIII Reform (2021)

Es geht nicht mehr um das „ob“, sondern um das „wie“

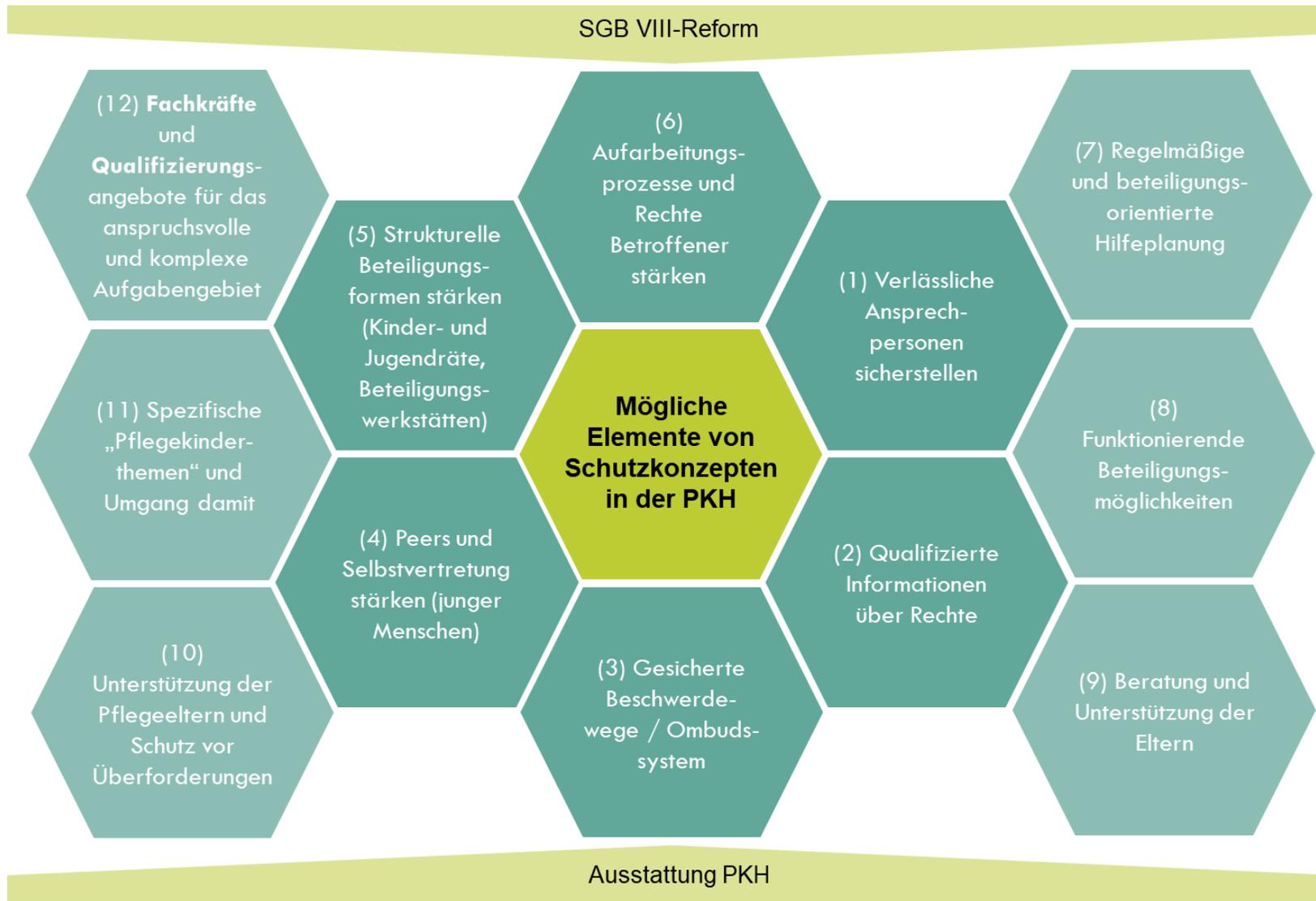
§ 37b Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Familienpflege

(1) Das Jugendamt stellt sicher, dass während der Dauer des Pflegeverhältnisses ein nach Maßgabe fachlicher Handlungsleitlinien gemäß § 79a Satz 2 entwickeltes Konzept zur Sicherung der Rechte des Kindes oder des Jugendlichen und zum Schutz vor Gewalt angewandt wird. Hierzu sollen die Pflegeperson sowie das Kind oder der Jugendliche vor der Aufnahme und während der Dauer des Pflegeverhältnisses beraten und an der auf das konkrete Pflegeverhältnis bezogenen Ausgestaltung des Konzepts beteiligt werden.



(2) Das **Jugendamt gewährleistet**, dass das Kind oder der Jugendliche während der Dauer des Pflegeverhältnisses **Möglichkeiten der Beschwerde** in persönlichen Angelegenheiten hat und **informiert** das Kind oder den Jugendlichen hierüber.

(3) Das Jugendamt soll den Erfordernissen des Einzelfalls entsprechend an Ort und Stelle überprüfen, ob eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen förderliche Entwicklung bei der Pflegeperson gewährleistet ist. Die Pflegeperson hat das Jugendamt über wichtige Ereignisse zu unterrichten, die das Wohl des Kindes oder des Jugendlichen betreffen.



Erkenntnisse für die zukünftige Ausgestaltung

Was braucht es? Womit kann begonnen werden?

- Entwicklung einer Haltung
- Bedeutung von Informationen und Informationsvermittlung
- Vertrauenspersonen als Schlüssel guter Beschwerdemöglichkeiten
- Vernetzung zu Ombudsstellen
- Begegnungsräume für Pflegekinder schaffen
- Beschwerdeverfahren etablieren

Das Thema „Beschwerde“ in den Fokus rücken

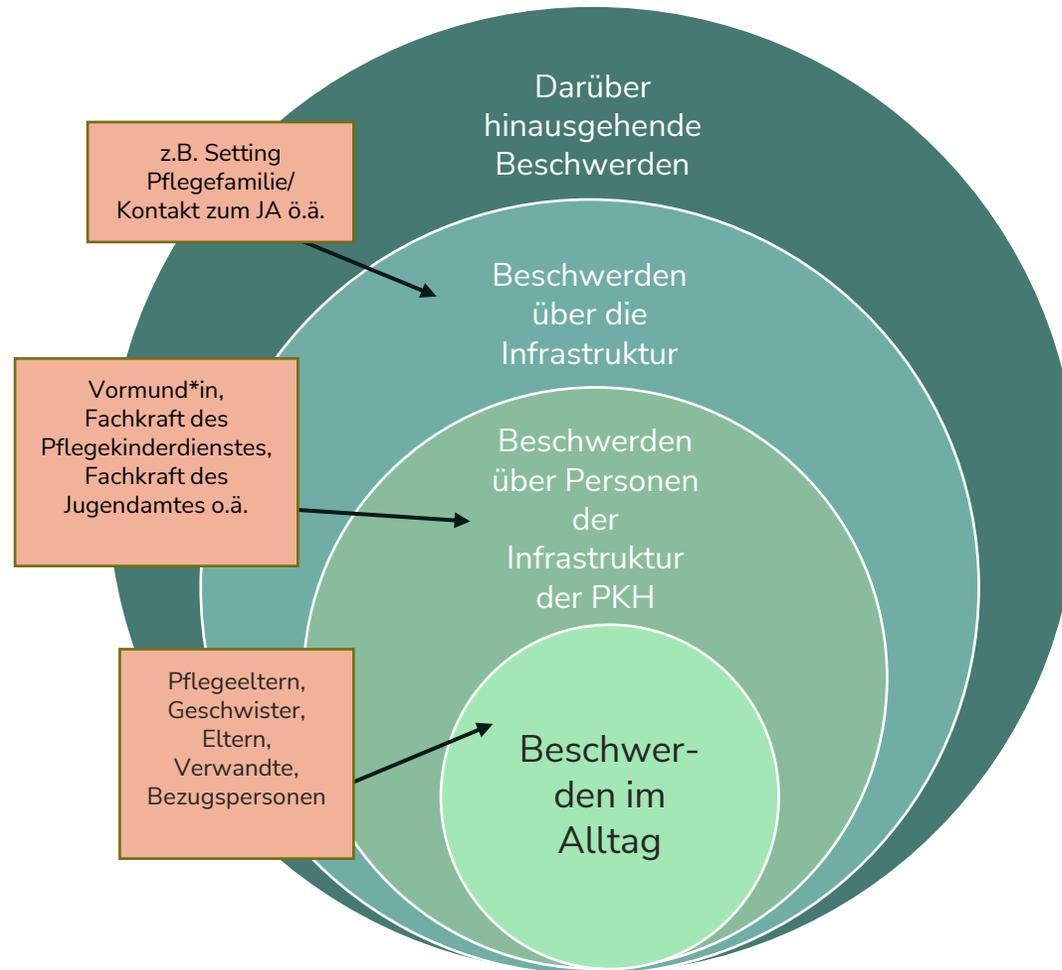
- Stärkere Auseinandersetzung mit dem Thema nötig, um „Chancen“ in den Vordergrund zu rücken
 - Wenn Pflegekinder die Möglichkeit haben, sich zu beschweren, und diese Möglichkeit kennen und auf Missstände hinweisen, können Änderungen und Verbesserungen im Nachgang eintreten
 - Dafür muss nicht nur Pflegekindern, sondern auch Fachkräften, Pflegeeltern und Eltern die Angst vor dem Thema genommen werden
 - Denn: Wenn kleinere Beschwerden bereits geäußert werden, können größere Probleme leichter sichtbar werden (Stichwort Kinderschutz)
- Möglicherweise Verwendung eines andere Begriffs oder einer Ergänzung (z.B. Anliegen, Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten)



„Imagewandel“ des Beschwerdebegriffs

- Haltung/Grundverständnis von Beschwerde im Team entwickeln
 - Beschwerden sind immer subjektiv, häufig emotional behaftet und je nach Perspektive werden sie unterschiedlich gedeutet.
 - Liegt Unsicherheit vor, ob eine Beschwerde berechtigt ist, wird ein eingeführtes Verfahren seitens der Kinder/Jugendlichen möglicherweise nicht genutzt.
 - Wenn ein breites Verständnis der Beschwerde verdeutlicht wird, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass ein Beschwerdeverfahren grundsätzlich genutzt wird und Probleme (z.B. hinsichtlich Kindeswohlgefährdung, Grenzverletzungen u. Ä.) aufgedeckt werden können (vgl. Urban-Stahl 2013: 10)
- Beantwortung der Frage: Dürfen alle Anliegen, Probleme, Sorgen, Klagen, Konflikte, Streitigkeiten, Schwierigkeiten, Unzufriedenheiten und Veränderungswünsche über ein Beschwerdeverfahren geäußert werden oder nicht? Wie wird darauf reagiert? Wie wird eine Rückmeldung gegeben?

Berücksichtigung komplexer Beschwerdedimensionen in der Pflegekinderhilfe



Wiederkehrende Fragen:

An wen kann ich mich mit welchem Anliegen wenden?

Wann ist ein Anliegen eine Beschwerde?

Welche Konsequenzen hat das Äußern einer Beschwerde?

Informationsvermittlung als Basis von Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten

- wenn Kinder wissen, dass sie eigene Rechte haben, fordern sie diese auch ein
- Nur jene Kinder und Jugendliche, die ihre Rechte kennen, können sich auch auf diese rückbeziehen.

→ Die Aufklärung und Kommunikation über Kinderrechte ist daher die Basis in der Verwirklichung von Rechten und der Etablierung tatsächlicher Beteiligungs-, Beschwerde- und Schutzmöglichkeiten

Zum Thema **Informationsvermittlung**:

- Welche Infos werden an Pflegekinder, Pflegeeltern und Eltern weitergegeben?
- Wann wird darüber gesprochen?
- Wie wird wiederkehrend sichergestellt, dass die Informationen präsent sind?
- Können eigene Informationen gemeinsam mit den jungen Menschen erarbeitet werden?

Verlässliche Ansprechperson als maßgeblich für junge Menschen in der PKH. Ansprech- bzw. Vertrauensperson soll im regelmäßigen Dialog mit dem jungen Menschen zur Frage, wie es ihm/ihr geht, stehen

Verlässliche Ansprechperson außerhalb der Pflegefamilie

- Verlässliche, bekannte und niedrigschwellig zugängliche Ansprechpersonen in der Infrastruktur der Pflegekinderhilfe sicherstellen, die darauf achten und regelmäßig überprüfen, dass der junge Mensch mind. eine *erwachsene Vertrauensperson* hat, die er regelmäßig (auch alleine) sieht und die geschult darin ist, mit Kindern zu sprechen

Eine feste Vertrauensperson

- Pflegekinder greifen auf selbst gewählte Vertrauenspersonen zurück, wenn Herausforderungen auftreten oder sie ihre Meinung äußern wollen
- Der öffentliche Jugendhilfeträger muss sicherstellen, dass Pflegekinder eine solche Vertrauensperson benennen und auch ändern können
- Vertrauenspersonen müssen Bestandteil der Infrastruktur der Pflegekinderhilfe werden können.

1. Eine einmalige Benennung einer Vertrauensperson reicht nicht aus, es braucht Verbindlichkeit und Transparenz. Junge Menschen müssen wissen:

- Mit welchen Anliegen kann ich mich an die Vertrauensperson wenden? Wie werden in diesem Kontext meine Anregungen und Beschwerden bearbeitet und transportiert?

2. Das Bilden von Vertrauen braucht Zeit und Kontinuität, daher genügt es nicht zu sagen „Melde dich bei mir, wenn du etwas brauchst“:

- Stattdessen braucht es das aktive Präsentmachen und regelmäßige Einbringen der Vertrauensperson in Form von realen Treffen und sozialen Interaktionen
- Auch ist es die Aufgabe der Fachkräfte, Vertrauen kontinuierlich aufzubauen, die Beziehung zu den jungen Menschen auszugestalten und sie in ihren Belangen zu unterstützen. Regelmäßige Vier-Augen-Gespräche sind hierfür maßgebend.

3. Vertrauenspersonen können sich über die Jahre hinweg verändern; es gilt daher in der Vorbereitung eines HPGs den Dialog darüber zu eröffnen und etwaige Abbrüche zu begleiten

Zum Thema **Vertrauensperson** müssen folgende Fragen jeweils vor Ort gestellt werden:

- Wie kommt der junge Mensch zu einer Vertrauenspersonen?
- Wer ist diese Vertrauensperson?
- Wie schafft man Zugänge zur Pflegekinderhilfe?
- Kann die Person im HPG (und/oder in der Vorbereitung/Nachbereitung) mit einbezogen werden?

→ **Wandelnde Anforderung für die Ausgestaltung der Hilfeplanung**

Stärkerer Verweis auf Ombudschaften und deren mögliche Nutzung im Kontext von Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten in der Pflegekinderhilfe

- Welche Ombudsstellen gibt es? Welche Ombudsstellen sind in der Nähe?
- Vernetzung vor Ort anstreben
- Vertretungspersonen kennenlernen
- Junge Menschen und Pflegefamilien auf die Angebote aktiv aufmerksam machen

Möglichkeiten eines organisierten Austausches mit anderen Pflegekindern vor Ort gestalten

- Beteiligungswerkstätten oder Austauschforen als Medium von Anregungs- und Beschwerdewegen nutzen
- Digitale oder reale Formate in die Regelstruktur aufnehmen
- Zu spezifischen Themen gemeinsam arbeiten, aber auch informelle Begegnungsräume ermöglichen

→ Pflegekindern zeigen: „ihr seid nicht alleine“

Beschwerdeverfahren etablieren

Zum Verhältnis von Beschwerdeverfahren und Bearbeitung von Kritik/ Beschwerden im Alltag

Grundprinzip:

- Alle im Alltag auftretenden Konflikte und geäußerten Kritikpunkte sollten, wann immer möglich, unmittelbar mit den Betroffenen angesprochen und geklärt werden
- Die Bearbeitung eines Aspekts im Rahmen des Beschwerdeverfahrens kann aber jeder Zeit in Anspruch genommen werden
- Parallel zum Beschwerdeverfahren sollten alltagsnahe Kritik- und Beteiligungsmöglichkeiten gestärkt und strukturell verankert werden

→ Beteiligung und Beschwerde als zwei Seiten einer Medaille

Beschwerdeverfahren etablieren – worauf achten?

- Beteiligungsorientierte Entwicklung von Beschwerdeverfahren
- Entwicklung beinhaltet auch Reflexion von Haltungen, Aufklärung über Rechte und Beschwerdeanlässe, Bearbeitung von Befürchtungen sowie Thematisierung von Zugangsbarrieren
- Vermittlung und Austausch darüber was nach Beschwerden (nicht) passiert (Beachtung von Ängsten der Pflegekinder)
- Antwort auf die Frage: Welche Konsequenzen hat das Äußern einer Beschwerde?

Zugänge zu Beschwerdeverfahren fördern

- Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte werden über die Möglichkeiten der Beschwerde informiert
- Es wird offensiv für die Inanspruchnahme geworben
- In Fällen, in denen Kinder und Jugendliche sich nicht selbst Gehör verschaffen können, gibt es Unterstützungsmöglichkeiten über geeignete Vertrauenspersonen
- Ansprechpersonen für Beschwerden sind präsent und pflegen den persönlichen Kontakt aktiv
- Gespräche mit der für Beschwerden verantwortlichen Person können ohne Beisein von Fachkräften/Pflegeeltern geführt werden

Anforderungen an ein Beschwerdeverfahren

- Schritte des Beschwerdeverfahrens sind bekannt
 - Die Beschwerde wird zeitnah bearbeitet
 - Es ist festgelegt, wer eine Beschwerde bearbeitet
 - es wird aktiv nach Lösungen gesucht (Gespräche initiieren, Optionen gemeinsam sondieren)
 - Die beschwerdeeinbringende Person bekommt innerhalb eines benannten Zeitrahmens eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand
 - Beschwerden werden dokumentiert und evaluiert, um Qualitätsentwicklungsprozesse anstoßen zu können
- Zur Förderung des Vertrauens in ein Verfahren gemeinsam Prozess erarbeiten, erproben, überprüfen und qualifiziert weiterentwickeln

Was wollen die jungen Menschen?

Die jungen Menschen in den Beteiligungs-Foren finden es nach eigenen Angaben wichtig, dass...

- ihre Anliegen ernst genommen werden, auf das Wohlergehen der Kinder geachtet wird und dieses das Wichtigste ist.
- der Schwerpunkt darauf liegt, dass es ihnen gut geht und ihre Wünsche gehört werden und diesen nachgegangen wird.
- jedes Pflegekind die eigenen Rechte kennt und weiß, wo bzw. bei wem man sich im Bedarfsfall beschweren kann.
- sich Pflegekinder an jemanden im Jugendamt wenden können, ohne die Angst zu haben, dass unvorhersehbare Konsequenzen folgen.
- jemand (im Jugendamt/der Vormundschaft/im Netzwerk) da ist, der sich wirklich für die Pflegekinder interessiert sowie sorgsam ist und der das Gefühl vermittelt, dass man wichtig ist. Dies gilt auch für den/die Vormund*in, weil er/sie sehr viele und wichtige Entscheidungsrechte über Pflegekinder hat und eine Vertrauensbasis wichtig ist

Die jungen Menschen in den Beteiligungs-Foren finden es nach eigenen Angaben wichtig, dass...

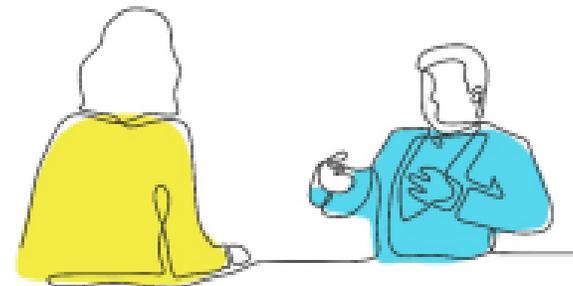
- Kinder und Jugendliche in der Pflegekinderhilfe bei der Kommunikation mit dem Jugendamt und der Vereinbarung von Zuständigkeiten (z.B. Thema Schule) ein Mitspracherecht haben.
- Pflegekinder dazu befragt werden, was ihnen wichtig ist (konkrete Idee: Briefumfrage mit Ideen/Fragen von Pflegekindern für Pflegekinder).
- es eine organisierte Gruppe im Sinne einer Interessensvertretung von Pflegekindern (durch Pflegekinder) gibt,
 - (1) die sich für die eigenen Rechte, Interessen und Anliegen von anderen Pflegekindern einsetzt
 - (2) die wahrgenommen wird und bei Entscheidungen über sie gefragt wird,
 - (3) wodurch ein bedeutendes Instrument zur Teilhabe und zum Austausch untereinander vorhanden ist.

- Diskussionspapier erstellt im Kontext des Dialogforums Pflegekinderhilfe
- Sammlung von Beispielen guter Praxis abgebildet
- Bestellbar oder online abrufbar unter folgendem [Link](#)

Anika Metzdorf-Scheithauer, Heinz Müller

Anregungs- und Beschwerdemöglichkeiten in der Pflegekinderhilfe

Ausgangslage, Anforderungen und Ansatzpunkte



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

ism gGmbH
Flachsmarktstr. 9
55116 Mainz

www.ism-mz.de
ism@ism-mz.de
06131/24041-10

Metzdorf-Scheithauer, Anika
anika.metzdorf-scheithauer@ism-mz.de
06131/24041-37