

Handreichung: Gelebte Beteiligung in den Flexiblen Hilfen Stormarn

Die Beteiligung unserer Klient*innen in den verschiedenen Arbeitsbereichen ist für uns qua Profession eine Selbstverständlichkeit. Wir unterscheiden hierbei verschiedene Beteiligungsbereiche:

- In den von uns erbrachten Hilfen.
- Bei der Neu- und Weiterentwicklung von Angeboten.
- Im in- und externen fallungebundenen fachlichen Austausch.

Ausgehend von der Grundannahme, dass Eltern(teile) die Expert*innen ihrer Kinder sind, verpflichten wir uns, im Rahmen der durch uns erbrachten Hilfen zur Erziehung bzw. schulischen Integrationshilfen den Erziehungsberechtigten gegenüber ein größtmögliches Maß an Transparenz und Beteiligung sicherzustellen. Das gemeinsame Gespräch über möglicherweise unterschiedliche Ansichten und Einschätzungen wird hierbei als ein wichtiger Teil des Hilfeprozesses verstanden, der einen Einstieg in die gemeinsame Arbeit ermöglicht und einen ersten Schritt Richtung Problemlösung darstellt.

Kinder und Jugendliche werden durch uns in ihren Rechten gestärkt, indem Beteiligungsprozesse in der Familie angeregt bzw. gefördert werden, Kinderrechte thematisiert und Mitsprachemöglichkeiten verstetigt werden. Bei Bedarf werden mit den Eltern(teilen) Beteiligungswege für die jeweiligen Altersgruppen erarbeitet und eine demokratische Erziehung auf Augenhöhe gefördert. Die Kinder und Jugendlichen verstehen sich im Rahmen sozialpädagogischer Familienhilfen ebenso als Adressat*innen der Hilfe wie die Erziehungsberechtigten, weshalb sie z.B. an Hilfeprozess, Berichterstellung und Hilfeplanung ebenso altersangemessen zu beteiligen sind wie die Erziehungsberechtigten.

Wir verstehen uns als in der Pflicht, die von uns betreuten Klient*innen in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu sensibilisieren, zu stärken und bei Bedarf über die Möglichkeiten der Durchsetzung aufzuklären.

Die im Rahmen unserer Arbeit erlangten Erkenntnisse zu weiterführenden Bedarfen, Wünschen und Ideen der von uns betreuten Klient*innen fließen (anonymisiert) ein in Angebotsentwicklung und -Neuplanung sowie in den weiteren fallungebunden fachlichen Austausch, z.B. in Gremien der Jugendhilfe. Klient*innen werden von uns wo möglich an entsprechenden Prozessen beteiligt bzw. auf entsprechende Beteiligungsprozesse z.B. im Sozialraum hingewiesen.

In den von uns erbrachten Hilfen setzen wir für unsere Arbeit folgende Standards:

Bei Fallneuaufnahme durch:

- Persönliches Kennenlernen von Klient*innen und fallführenden Fachkraft/Fachkräften im Erstgespräch, aushändigen der Kontaktdaten der Fachkräfte und des Trägers jeweils an Eltern, Kinder und Jugendliche.
- Offenlegen der fachlichen Bindung der Fachkräfte an die Inhalte des §8a SGB VIII, die Schweigepflicht und Erklären des Rechtes auf Mitbestimmung in Bezug auf Berichterstellung, Teilnahme an gemeinsamen Gespräche mit Dritten, Transparenz bezüglich im Hilfeverlauf getätigten Austauschs mit dem ASD.
- Bekanntmachen der Kontaktdaten der zuständigen Leitungskraft als Ansprechpartner*in im Beschwerdefall.
- Gemeinsame Terminierung des Erstkontakts unter Berücksichtigung der Bedarfe/Wünsche der Klient*in.

Im Fallverlauf durch:

- Möglichst einvernehmliche Terminfindung unter Berücksichtigung der Belange aller Beteiligten.
- Gezieltes Sicht- und Nutzbarmachen von Ideen, Wünsche und Einschätzung der Klient*in als Expert*in für sein/ihr Kind/Leben.
- Transparentmachen des Vorgehens der Fachkraft und wiederkehrende gemeinsame Abstimmung zum weiteren Vorgehen im Hilfeverlauf, auch bei Unstimmigkeiten und im Kinderschutzfall.
- Ermutigung, Schwierigkeiten und negative Befindlichkeiten im Rahmen der Hilfe offen anzusprechen, um eine gemeinsame Lösung zu finden.
- Gemeinsam geführte Gespräche mit Dritten bzw. Transparentmachen der besprochenen Inhalte, wo dies nicht möglich ist.
- Urlaubs- und Krankheitsvertretungen werden nach Möglichkeit längerfristig bekanntgegeben und im Vorfeld vorgestellt.

In der Hilfeplanung durch:

- Gemeinsames Verfassen von Berichten im Vorfeld. Unterschiedliche Haltungen und Einschätzungen werden im Zweifel vollständig aufgeführt und kenntlich gemacht. Im Bericht sind die Bedarfe, Wünsche und Äußerungen aller betroffenen Familienmitglieder aufzunehmen. Die Klient*innen erhalten im Vorfeld des Hilfeplangesprächs eine Kopie des Berichtes.
- Gemeinsame Vorbereitung des Hilfeplangesprächs, indem z.B. Rechte, Ideen und Wünsche geklärt, Begleiter*innen gewählt und schwierige Situationen sowie die Rolle der Fachkraft vorbereitet werden.
- Bei Bedarf und nach vorheriger Absprache parteiliche Vertretung/ Repräsentation der Klient*in, wenn dies eigenständig nicht möglich ist (z.B. auf Grund von Alter, sonstiger Hemmnisse) und Sichtbarmachen der Bedürfnisse aller Klient*innen des Systems.

Im Falle von Beschwerden durch:

- Klarer Ansprechbar- und Erreichbarkeit der zuständigen Leitungskraft und niedrigschwelligen Beschwerdewegen (Telefon, Fax, Mail, Messengerdienst).
- Einer bewusst gelebten Fehlerkultur.
- Klar geregeltes Beschwerdeverfahren für den weiteren Weg, welches den Beschwerdeführer*innen transparent gemacht wird und diese miteinbezieht.