

ERGEBNISBÜNDELUNG DER
BETEILIGUNGSWERKSTATT
„ICH WILL WAS LOSWERDEN“
ANREGUNG UND BESCHWERDE
IN DER HEIMERZIEHUNG
30. NOVEMBER 2013, MAINZ

Resonanz

2

- Alle angebotenen Plätze waren belegt
- 11 Einrichtungen nahmen teil
- 47 Jugendliche
- 20 Fach- und Leitungskräfte
- Insgesamt positive Rückmeldungen

Wenn ich bei uns in der Gruppe/ Einrichtung was loswerden oder verändern möchte, funktioniert es am besten, wenn...

3

- ...ich mich mit meinem Anliegen an vertraute Fach- oder Leitungskräfte wenden kann.
- ...die gesamte oder zumindest ein Teil der Gruppe einbezogen wird.
- ...mein Anliegen in einem Beteiligungsgremium (Gruppenabend, Jugendrat etc.) besprochen wird.
- ..ich mir verbündete Jugendliche suche und mich ihnen anvertraue.

Wenn ich bei uns in der Gruppe/ Einrichtung was loswerden oder verändern möchte, funktioniert es am besten, wenn...



4

- ...ich eine „offizielle“ Beschwerdemöglichkeit nutze.
- ...ich offen und ehrlich bin und es der Person direkt sage.
- ...wir respektvoll miteinander umgehen.
- ...man sich über Dinge beschwert, an denen auch etwas verändert werden kann.

Tipps für beschwerdebearbeitende Personen

5

- Mit Respekt, Gewissenhaftigkeit und Freundlichkeit mit der Beschwerde umgehen.
- Die Beschwerde neutral, sachlich und gerecht behandeln.
- Sich Zeit nehmen und gut zuhören.
- Man muss der Person vertrauen können und sie muss wirklich helfen wollen.
- Die Person darf keine abgehobene Sprache verwenden.
- Wenn nötig, sollen andere Personen zu Hilfe geholt werden.
- Antworten auf Beschwerden müssen schneller kommen.
- Mögliche Lösungsmöglichkeiten sollen aufgezeigt werden.

Was ist mir wichtig, um Verbesserungsvorschläge und Kritik besser einbringen zu können?

6

- Respektvoller Umgang miteinander
- Kritik so äußern, wie man auch selbst kritisiert werden möchte
- Kritik ruhig äußern
- Gegenseitiges Vertrauen, Ehrlichkeit und ernst genommen werden
- Kritik äußern und Kritik annehmen
- Kritik offen ansprechen

Was ist mir wichtig, wenn ich selbst kritisiert werde?

7

- Respektvoller Umgang miteinander
- Ehrlichkeit und Fairness
- Konkrete und verständliche Kritik
- Kritik äußern und Kritik annehmen
- Auch positive Kritik äußern
- Keine öffentliche Kritik (sondern unter vier Augen)

Was braucht's in unserer Gruppe/ Einrichtung, damit es mit Anregungen und Beschwerden gut läuft?



8

- **Die Einrichtungsleitung** soll näher an uns dran sein und Gespräche mit uns führen.
- **Der Bezugserzieher/ die Bezugserzieherin** soll sich Zeit nehmen, mir zuhören und man muss ihm/ ihr vertrauen können.
- **Der Heimrat/ das Jugendparlament** soll ernst genommen werden und die Möglichkeit haben, tatsächlich Entscheidungen zu treffen.
- **Die Gruppenbesprechung** soll regelmäßig statt finden, protokolliert und ernst genommen werden.

Was braucht's in unserer Gruppe/ Einrichtung, damit es mit Anregungen und Beschwerden gut läuft?

- **Der Gruppensprecher/ die Gruppensprecherin** soll seine/ ihre Vorbildfunktion wahrnehmen, und ein neutrales „Sprachrohr“ zu den Betreuern/ Betreuerinnen sein.
- Wir als **Kinder/ Jugendliche** sollen zusammen halten, uns respektieren und die Regeln einhalten.
- **Mein Jugendamt** soll mich unterstützen und mich ernst nehmen.
- **Das Beschwerdemanagement** soll bekannt und neutral sein. Rückmeldungen auf Anregungen/ Beschwerden sollen schnell erfolgen.