

Vorbemerkung

Die Arbeitsweise der *Initiative Habakuk*, d. h. die Methode bzw. Arbeitsform der ombudtschaftlichen Beratung ist in der **Konzeption auf den Seiten 10/11** dargelegt.

Im Falle von **Beschwerden aus Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfe (Leistungserbringer)** zeigte sich in der Praxis jedoch, dass neben der üblichen Vorgehensweise in der Beratung **weitere Qualitätsleitlinien** erforderlich sind, um in Fällen vermuteter starker Einschränkungen von Rechten der Kinder und Jugendlichen sowie derer Familien eine Sicherheit für alle Beteiligten zu schaffen.

Entscheidender Leitgedanke ist, dass die Beratung grundsätzlich auf den Einzelfall bezogen ist und unabhängig sein und bleiben muss.

Aus diesem Grund sind hier im Folgenden ergänzend zu den in der Konzeption beschriebenen Qualitätsstandards Leitlinien beschrieben, nach welchen die Regionalstellen der *Initiative Habakuk* arbeiten.

(1) Klärung der Zuständigkeit

Wird ein Anliegen von einer dritten und nicht unmittelbar betroffenen Person an die Regionalstellen herangetragen, so erfolgt eine gründliche Befragung zu dem Konflikt, zu konkret von dieser Person Beobachtetem und zu deren Sichtweisen.

Handelt es sich um indirekte Beschwerden über Vorgänge und Vorkommnisse in einer Einrichtung oder einem Dienst eines Leistungserbringers, so werden Auftrag und Rolle der Regionalstelle geklärt. Entscheidend ist hierbei:

- Ist es ein Anliegen eines Kindes oder Jugendlichen und ist damit eine Einzelfallberatung der betroffenen Person möglich, so ist darauf hinzuwirken, dass diese den Weg zur Beratung, ggf. einmalig von der meldenden Person begleitet, findet. Sollten Sprachbarrieren zwischen dem Kind bzw. dem/der Jugendliche/n und den Berater*innen vorliegen, so wird eine externe dolmetschende Person hinzugezogen.
- Schildert die dritte und nicht unmittelbar betroffene Person gravierende und grundsätzlich stattfindende Vorkommnisse in einer Einrichtung, die nahezu alle Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung betreffen, so weist die Regionalstelle der *Initiative Habakuk* auf die Möglichkeit hin, dies anonym der Heimaufsicht im Landesjugendamt zu melden.

Im Falle einer weiterführenden Einzelfallberatung eines betroffenen Kindes oder eines bzw. einer betroffenen Jugendlichen wirken die beratenden Personen der Regionalstellen der *Initiative Habakuk* darauf hin, dass die dritte, nicht unmittelbar betroffene Person nach der Kontaktherstellung zur regionalen Beratungsstelle im weiteren Prozess ausscheidet. Die dritte und nicht unmittelbar betroffene Person bleibt selbstverständlich anonym. Dieser Grundsatz dient dem Schutz aller beteiligten Personen vor einer Instrumentalisierung.

(4) Entscheidung für Beratungssetting und (5) Strategieplanung

Hierbei bleibt das Prinzip „So wenig Eingriff der *Initiative Habakuk* wie möglich“ selbstverständlich erhalten.

Die Regionalstellen verweisen auf vorhandene interne Beschwerdeverfahren des Leistungserbringers und folgende Fragen bleiben handlungsleitend:

- Welche Möglichkeiten der Beschwerde in der Einrichtung hat das Kind bzw. der oder die Jugendliche bereits genutzt? Mit welchen Ergebnissen?
- Welche weiteren Möglichkeiten der Beschwerde in der Einrichtung gibt es? Wo und in welcher Form benötigt das Kind bzw. der oder die Jugendliche Unterstützung durch die *Initiative Habakuk*?

Ergänzend zu dem in der Konzeption beschriebenen Vorgehen in der ombudtschaftlichen Beratung ist zu betonen, dass das Kind bzw. der oder die Jugendliche darüber aufgeklärt wird, dass eine Veränderung seiner/ihrer Situation in der Einrichtung ausschließlich in Kooperation mit dem Leistungserbringer erfolgen kann.

Sieht das Kind oder der bzw. die Jugendliche keine Möglichkeit, seine/ihre Beschwerde in der Einrichtung vorzubringen, erfolgt eine neue Auftragsklärung mit diesem bzw. mit dieser. Die Regionalstellen der *Initiative Habakuk* streben hierbei an, sich das Einverständnis des Kindes bzw. des/der Jugendlichen einzuholen, mit dem Leistungserbringer Kontakt aufnehmen zu dürfen. Gegebenenfalls wird zum Schutz des Kindes bzw. des/der Jugendlichen dessen/deren Anonymität zugesichert.

(6) Intervention der Regionalstelle

Ausschließlich und erst an diesem Punkt, wenn das Kind bzw. der/die Jugendliche die eigenen Möglichkeiten zur Konfliktlösung als ausgeschöpft betrachtet und den Wunsch nach weiterer Unterstützung durch die *Initiative Habakuk* äußert, erfolgt eine Kontaktaufnahme mit dem Leistungserbringer.

Hierbei ist das interne Beschwerdeverfahren der Einrichtung/des Dienstes handlungsleitend, d. h. die Kontaktaufnahme findet an dem Punkt statt, an welchem eine Beschwerde durch das Kind bzw. den Jugendlichen/die Jugendliche bis dato nicht erfolgt bzw. nicht erfolgreich war.

Die Beschwerdewege des Leistungserbringers werden, sollte sich die Situation für das Kind bzw. den Jugendlichen/die Jugendliche nicht positiv verändern, im weiteren Prozess bis zum Schluss und damit bis zur Leitung der Leistungserbringerseite besprochen.

Erfolgt dennoch keine positive Veränderung und haben die Berater*innen der *Initiative Habakuk* Hinweise auf ein geschlossenes System¹, erfolgt zeitnah im gesamten Regionalteam eine *Kollegiale Fallberatung*². Im kollegialen Beratungsprozess wird die Situation analysiert und eine gemeinsame Entscheidung über weitere Schritte herbeigeführt.

Sollte Ergebnis dieser *Kollegialen Fallberatung* sein, dass die vorliegenden Hinweise eine Meldung an das Landesjugendamt erfordern, erfolgt eine **zeitgleiche Information** über diese Hinweise

- an die **Einrichtungsleitung**
- an das für das Kind bzw. den oder die Jugendliche/n zuständige **Jugendamt** und an das **Landesjugendamt** als Aufsichtsbehörde und,
- wenn vorhanden, an den oder die **Verbandsvertreter/in** der Einrichtung.

Die Anonymität des in der Einzelfallberatung befindlichen Kindes bzw. des Jugendlichen bleibt hierbei zu dessen Schutz gewahrt.

Stand:

22. Januar 2018

¹ Gemeint ist: Auf den inhaltlich und hierarchisch relevanten Ebenen der Einrichtung wird dem benannten Problem der Adressatin oder des Adressaten nicht mit Lösungsvorschlägen begegnet, die deren/dessen subjektive Sichtweise miteinbeziehen.

² Die Berater*innen des Regionalteams sind diesbezüglich geschult und folgen einer festgelegten Struktur und Vorgehensweise.