



Save the Children

EINBLICKE INS PROJEKT

LISTEN UP!

Beschwerdeverfahren für geflüchtete Kinder in
Unterkünften



Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Agenda

- Beschwerde und Beschwerdesystem
- Schritt für Schritt zur Umsetzung eines kindgerechten Beschwerdesystems
- Zyklus von kindgerechtem Beschwerdemanagement
- Umsetzung in der Praxis
 - Kindgerechte Beschwerdewege
 - Was wünschen sich die Kinder?
- Material für die Aufklärungsarbeit
- Handreichung Beteiligung und Beschwerdewege von Kindern im Unterbringungskontext
- Q&A



Chatgewitter

Einstieg:

- Wann war das letzte Mal, dass ein Kind sich bei dir beschwert hat? Im Arbeitskontext und außerhalb des Arbeitskontext.

Was ist eine Beschwerde?

- Eine Beschwerde ist eine Äußerung, die eine Gefahr, eine Unzufriedenheit, einen Veränderungs- oder Verbesserungswunsch anzeigt.
- Beschwerde kann verbal oder non-verbal sein (Wut, Weinen, Bauchschmerzen, Zurückgezogenheit, Aggressivität...)
- **Hinter jeder Beschwerde stehen ein Wunsch bzw. unerfüllte Bedürfnisse.**



Was ist ein Beschwerdesystem?

- Die Art und Weise, wie mit Beschwerden umgegangen wird.
- essentieller Bestandteil von Gewaltprävention und Kinderschutz
- Beschwerde systematisch:

Erfassen

Dokumentieren

Bearbeiten

weiterleiten

Feedback ans
Kind geben

Nachverfolgen

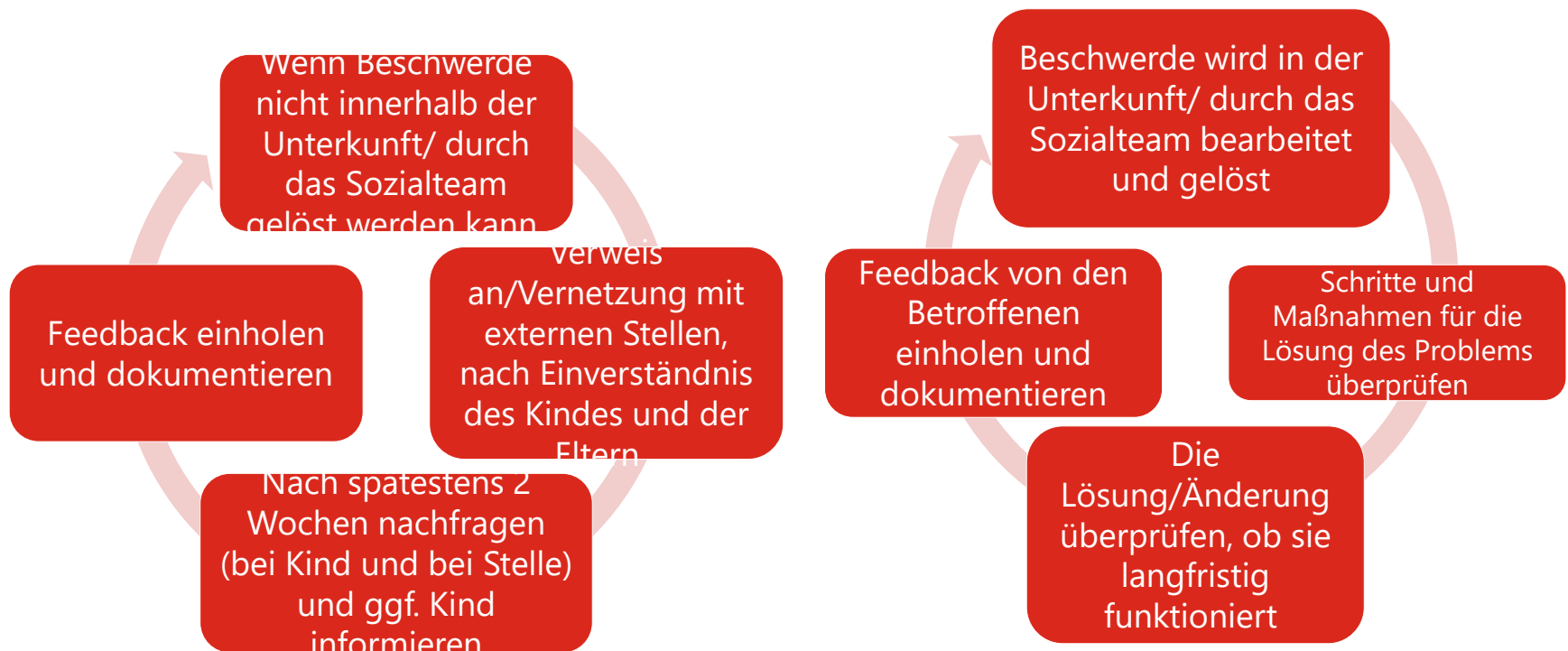
Lösen

Schritt für Schritt zur Umsetzung eines kindgerechten Beschwerdesystems

- **Bedarfsanalyse:** Ermittlung der Bedürfnisse der Kinder
- **Konzeption:** Das heißt:
 - Erarbeitung von Maßnahmen auf Grundlage der Bedarfsanalyse.
 - sollte möglichst partizipativ sein (Kinder, Eltern, Mitarbeitende)
 - Externe Ressourcen (Toolboxen, Beratung, Schulungen)
- **Ressourcenplanung** (z.B. Personal, Materialien, Methoden und Räume etc.)
- **Lokales Netzwerk** aufbauen (z.B. Interessenvertretungen aus dem Unterbringungskontext)
- **Umsetzung, Monitoring und Evaluation**
 - transparente Kommunikation, Überprüfung
 - Evaluation als Partizipationstool

Zyklus von kindgerechtem Beschwerdemanagement

- Kinder erhalten eine Rückmeldung, wie lange die Bearbeitung ihrer Beschwerden dauern wird. (Rückmeldung sollte nach spätestens 2 Wochen erfolgen, das Kind hat das Recht auch davor nachzufragen)
- In regelm. Dienstberatungen Updates zur Umsetzung der Lösungen



Umsetzung die Praxis

Eindrücke aus der Gemeinschaftsunterkunft



Workshops über Kinderrechte mit dem Kinderrechte-Heft „Unsere Rechte, unsere Zukunft“ von SCDE





Willst du was sagen?



WhatsApp:

Gibt es etwas hier, das dich stört? Möchtest du etwas ändern oder verbessern?

Willst du darüber sprechen?

Du kannst es uns erzählen! Mit oder ohne Namen. Wir sind für dich da und möchten dich unterstützen. Es gibt verschiedene

Wege mit uns zu reden:



An der
Tafel oder
Pinnwand



In die
Schatzkiste

Am Kinderrat

Wann?
Ab dem 05.06.2023
Alter 2 Jahren an Mittwoch
Dauer 10:00-10:45 Uhr
Wo? LOTTE OPI Raum
NUR MIT ANMELDUNG BEI
LOTTE

Kinderrat der
„SUPERKIDS“

WAS?
Lerne und die Kinder reden über viele Sachen, um die Oberstufe besser und schöner zu machen. Gemeinsam finden wir coole Ideen. Zum Beispiel:
Schneller Servicezeit Ein Spielplatz für die Kinder in der Oberstufe Mehr Pflanzen
Andere Ideen?
Ihre Ideen können die Kinder mit Lerne gemeinsam besprechen, um das Leben in Oberstufe netter zu machen.



Am
Wunschbaum



Persönlich

Oder beim
Sozialen Dienst



Im
Beschwerdebrieff
im Briefkasten

Kindersprechstunde

Gibt es etwas hier, das dich stört? Möchtest du etwas ändern oder verbessern? Willst du darüber sprechen und dich beschweren? Du kannst es Lotte in der Kindersprechstunde erzählen!

Die Kindersprechstunde ist dafür da, dass du über deine Ideen oder schlechte Erfahrungen sprechen kannst mit jemandem dem du vertrauen kannst und die versuchen wird, dir zu helfen.

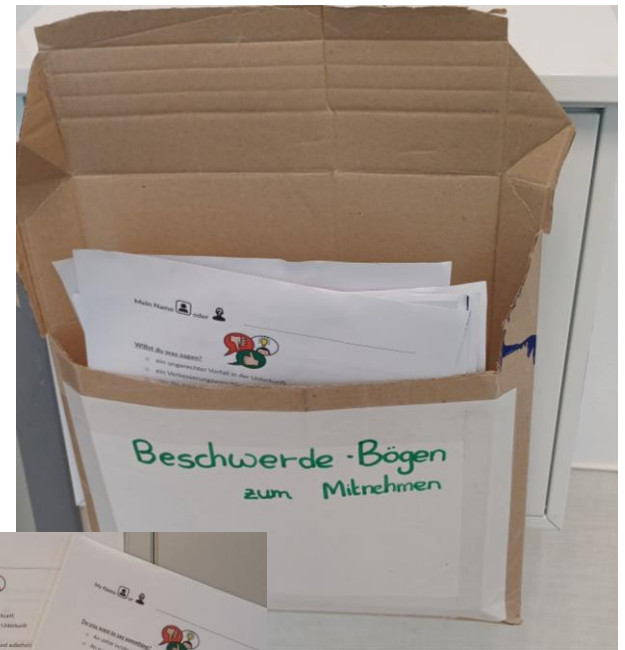
- Jeden **DONNERSTAG**
- **15 Uhr bis 16 Uhr (3 pm - 4 pm)**
- Im Besprechungsraum vom Sozialteam bei Lotte!



Wenn du mit einer externen unabhängigen Person reden möchtest, kannst du das Kinder – und Jugendtelefon anrufen. Die ‚Nummer gegen Kummer‘ ist: 116 111

Beschwerdebrief und Briefkasten

- Eher unbeliebt, da:
- Lesen und schreiben vielen der Kinder schwer fällt
- Kinder oft keine Lust haben und sie wissen, dass sie mehr erreichen, wenn sie direkt mit den Erwachsenen sprechen.
- Der Briefkasten wurde genutzt um Anmeldungen, ausgeliehene Spiele oder Bastelmaterial zurückzugeben



Die Kindersprechstunde

- Dauer
- Regelmäßigkeit
- Themen:
 - Klassenarbeiten
 - Unterkunftsspezifische Probleme
 - Konflikte mit Eltern
 - Probleme/Streit mit anderen Kindern



Kindersprechstunde



Gibt es etwas hier, das dich stört? Möchtest du etwas ändern oder verbessern? Willst du darüber sprechen und dich beschweren? Du kannst es Lotte in der Kindersprechstunde erzählen!

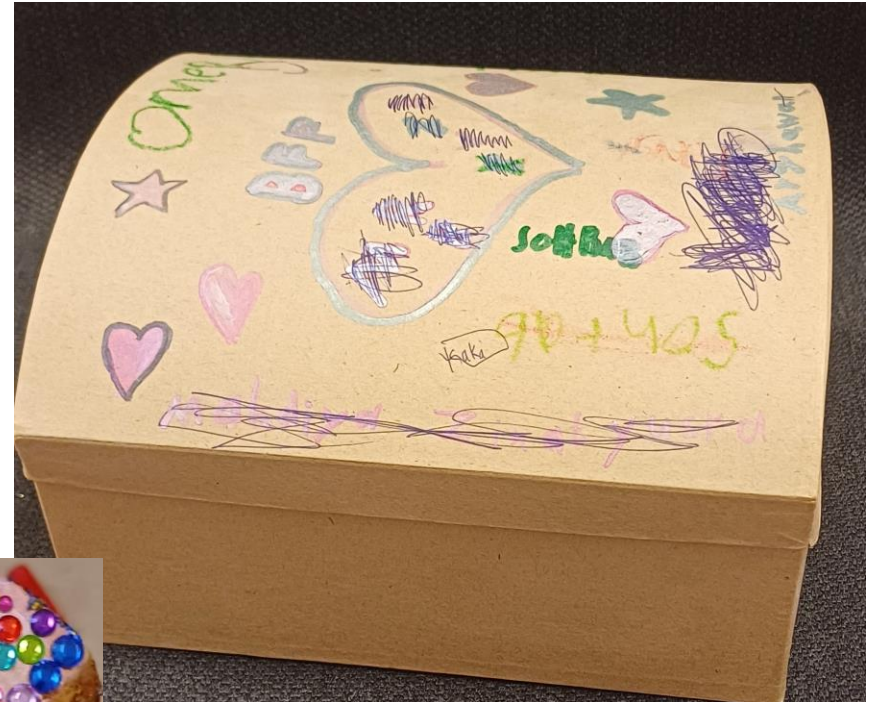
Die Kindersprechstunde ist dafür da, dass du über deine Ideen oder schlechte Erfahrungen sprechen kannst mit jemandem dem du vertrauen kannst und die versuchen wird, dir zu helfen.

- Jeden **DONNERSTAG**
- **15 Uhr bis 16 Uhr (3 pm – 4 pm)**
- Im Besprechungsraum vom Sozialteam bei Lotte!



Die Schatzkiste

- Stärkung des Rechts auf Privatsphäre
- Versuch die Privatsphäre zu teilen
- Versuch anonyme Kommunikation möglich zu machen



Der Wunschbaum

- Positiver Ausdruck von Beschwerden
- Öffentliches Display von Wünschen, Sichtbarkeit schaffen
- Geteilte Meinungen bei Kindern:
 - „Was bringt das denn?“
 - „Total toll!“



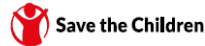
Was wünschen sich die Kinder?

Beispiele aus einer GU



Beschwerde-Poster

- Anwendbar, in mehreren Sprachen verfügbar
- Bekanntmachung der Ansprechperson für Kinderanliegen



**DEINE
MEINUNG
ZÄHLT!**



Du bist Kind und

- dich stört etwas in deiner Unterkunft?
- möchtest eine Idee zur Verbesserung der Unterkunft einbringen?
- wurdest in der Unterkunft, in der Schule oder bei einer Behörde unfair behandelt?

Es gibt mehrere Stellen, an die du dich wenden kannst. Sie unterstützen dich!

Gefördert vom:



In deiner Unterkunft kannst du

- es folgender Person sagen
Du findest sie hier (Raum-/Hausnummer) _____
Telefonnummer _____
Sprechzeiten _____
- es einer anderen erwachsenen Person sagen und sie bitten, deine Beschwerde weiterzuleiten.
- einen Brief schreiben und in den Briefkasten in deiner Unterkunft werfen.
Er befindet sich hier _____
- eine E-Mail schreiben an _____

Beschwerdestelle deiner Stadt

Das alles kostet nichts.

Was passiert mit der Beschwerde?

Die Person, an die du dich wendest, versucht eine Lösung zu finden. Wenn du deinen Namen angibst, wirst du informiert, was als nächstes passiert. Du kannst dich aber auch ohne Namen beschweren. Das ist alles freiwillig.

Kindersprechstunde-Poster

- Bekanntmachung der Kindersprechstunde
- Aufklärung des Prozesses
- Anliegen von Kindern ernstnehmen
- Zeitraum für das Feedback definieren

1

Gibt es etwas hier, das dich stört? Willst du darüber sprechen? Willst du dich beschweren? Hier kannst du davon der Sozialarbeiterin oder dem Sozialarbeiter auf verschiedenen Wegen erzählen.



Leitung der Unterkunft



2

Das Sozialteam kann deine Beschwerde nach deinem Wunsch an die relevante Stelle weiterleiten, um gemeinsam eine Lösung zu finden.

3

Nach 2 Wochen wird das Sozialteam dich informieren, was mit der Beschwerde gemacht wird.



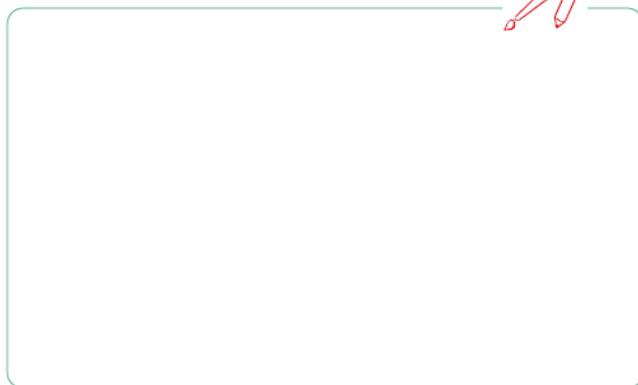
Beschwerdebrief

Dein Name: _____

Was ist dir passiert?

- ein ungerechter Vorfall in der Unterkunft
- jemand hat dich schlecht behandelt
- du brauchst Unterstützung, aber niemand hilft dir (Schule, Arzt)
- ein Problem in der Familie
- eine andere Sache?

Hier kannst du es malen oder schreiben



Wo ist es passiert?

- Im Heim / in der Unterkunft
- Zu Hause
- In der Schule
- Auf der Straße / in der Öffentlichkeit
- Im Bus oder Zug
- Sonstige _____

Wir geben unser Bestes, innerhalb von 2 Wochen auf dich zuzukommen.

Wie willst du unsere Antwort bekommen?

- Nachricht (SMS) an (Telefonnummer) _____
- Telefonisch unter (Telefonnummer) _____
- E-Mail unter (E-Mail) _____
- Brief an (Adresse) _____
- Persönlich in der Sprechstunde _____

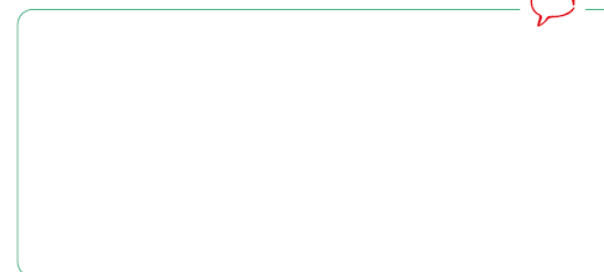
Weil deine Meinung uns wichtig ist, würden wir gerne wissen:

Was findest du gut in der Unterkunft?

Was findest du nicht gut?

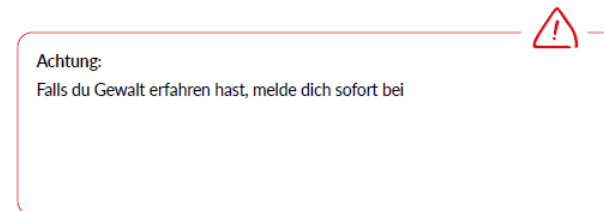
Was könnte verbessert werden?

Eine Idee zur Freizeitgestaltung in und außerhalb der Unterkunft?



Achtung:

Falls du Gewalt erfahren hast, melde dich sofort bei



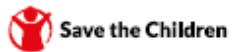
Material für die Aufklärungsarbeit

Toolkit *Kinderrechte & Beteiligung im Unterbringungskontext*



Gemeinsam für Kinderrechte / Deutsch

[\(3\) Gemeinsam für Kinderrechte / Deutsch - YouTube](#)



Handreichung zu kindgerechten Beschwerdewegen im Unterbringungskontext

Schritt für Schritt zu mehr Mitsprache für geflüchtete Kinder

Handreichung kindgerechte Beschwerdewege

Glossar
Die Benennung von Vertrauenspersonen ist kein Ersatz für eine gemeinsam getragene Beschwerdekultur. Alle Mitarbeitenden sollten ansprechbar sein und sich verantwortlich fühlen. Für Kinder kann es schwierig sein, eine erwachsene Vertrauensperson auszumachen, bei der sie sich sicher sein können, dass sie mit Verständnis auf ihre Beschwerde (zum Beispiel in Bezug auf Kolleg*innen) reagieren. Wichtig ist, wenn die Kinder erleben, dass zwischen Erwachsenen auch Dialog besteht und eine Feedbackkultur unter Kolleg*innen in der Unterkunft offen gewahrt wird: Stillewart Beschwerdekultur (vgl. Beckhaus/Wolter 2019).

Vertrauenspersonen

Von den Kindern designierte und gewählte Vertrauenspersonen sind eine niedrigschwellige Möglichkeit, um Anliegen auf persönlichem, informellem und vertraulichem Wege zu äußern.

Hinweise zur Einführung und Umsetzung:

- Wenn möglich: Lassen Sie Vertrauenspersonen durch die Kinder wählen.
- Hängen Sie Fotos und Kontaktmöglichkeiten der Vertrauenspersonen an einem für Kinder zugänglichen, zentralen Ort aus.
- Die Vertrauenspersonen sollten geschult werden, wie sie Beschwerden diskriminierungskritisch entgegennehmen und bearbeiten. Bearbeitende Vertrauenspersonen clustern die Beschwerden abhängig vom Inhalt und kontaktieren die jeweilige Anlaufstelle für die Beschwerde.
- Die Vertrauensperson muss die personenbezogenen Daten von Kindern beachten und vertraulich behandeln.

Glossar
Es sollte nicht ausschließlich eine Beschwerdebox geben, da Anonymität es schwerer macht, Beschwerden zu lösen und auf das Alter der Kinder sowie ihre Schreib- und Sprachkenntnisse einzugehen. Dieser Beschwerdeweg ist außerdem nicht für Beschwerden geeignet, deren Beantwortung nicht aufgeschoben werden kann.

Beschwerdebox, Briefkasten oder Schatzkiste

Die Kinder schreiben oder malen ihre Beschwerde auf ein Blatt Papier. Der Zettel kommt in eine Box und wird der zuständigen Person übergeben bzw. in den Beschwerdebriefkasten eingeworfen. Erwachsene können auch bei der Aufnahme der Beschwerde unterstützen und dazu ermutigen, die Beschwerdebox zu nutzen. Das Kind kann den eigenen Namen dazu schreiben oder nicht.

Ein Beispiel aus der Praxis: „Ein Kind (...) kam und bat mich, ob es eine Beschwerde-„Schatzkiste“ haben kann. Nachdem es die Kiste bekommen hatte, fing es an, auf einem Papier zu schreiben. Dann schaute es mich an, steckte den Zettel in ihre Kiste und sagte: „Lies das. Aber das darfst nur du lesen, weil das ist meine Schatzkiste!“ (Fachkraft im Projekt LISTEN UP)“



Handreichung zu kindgerechten Beschwerdewegen im Unterbringungskontext

Q&A?

Über welche Aspekte des Projekts wollen Sie mehr erfahren?

Wenn Sie diese Methoden umsetzen wollen, welche Informationen benötigen Sie noch?

VIELEN DANK!