

## **Handlungsleitlinie (Fortschreibung)**

### 1. Name der Handlung:

**„Beschwerdewege für Kinder und Jugendliche im SOS-Kinderdorf Zwickau“**

### 2. Sinn der Handlung:

Anliegen, Wünsche und Beschwerden der Kinder und Jugendlichen werden gehört, sie bekommen Hilfe und Unterstützung.  
Ihre Selbstwirksamkeit wird erhöht.  
Missstände werden nicht verschwiegen und beseitigt.  
Transparenz und verbindliche Regelungen für Betreute und Mitarbeiter.  
Eine positive Streitkultur wird gepflegt.  
Konflikte werden erkannt und gelöst.

### 3. Grundsätze (Werte und Prinzipien)

Das Recht auf freie Meinungsäußerung und Beschwerde ist für uns ein pädagogisches Grundprinzip. Jedes Kind und jeder Jugendliche im SOS-Kinderdorf Zwickau kann hier seelisch und körperlich unversehrt aufwachsen.  
Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich zu beschweren und Hilfe zu holen. Wir fördern und unterstützen Mut zur Offenheit.  
Wir nehmen die Kinder und Jugendlichen in ihren Belangen und Anliegen ernst. Wir wollen, dass gute Lösungen mit allen Beteiligten gefunden werden.  
Sich richtig zu beschweren muss gelernt werden.  
Keinem Kind bzw. Jugendlichen darf aufgrund von Beschwerden ein Nachteil erwachsen.

### 4. Durchführungshinweise:

Im SOS-Kinderdorf Zwickau sind für Kinder und Jugendliche geeignete Beschwerdemöglichkeiten einzurichten, umzusetzen und weiterzuentwickeln.

Das SOS-Kinderdorf benennt drei Kinderschutzbeauftragte (weiblich und männlich), die ein besonderes Augenmerk auf das Thema haben. Es soll verschiedene Beschwerdestellen geben. Sie müssen für die Kinder gut erreichbar sein.  
Kinder / Jugendliche können den Dorfrat des Kinderdorfes nutzen, um ihre Angelegenheiten oder Probleme zu besprechen und Lösungen anzustreben.  
Der Dorfrat übernimmt dann die Funktion eines Beschwerdegremiums.  
Das Beschwerdegremium (Dorfrat) darf auch als Vorstufe genutzt werden, um Lösungen herbeizuführen, ohne dass eine offizielle Beschwerde vorliegt. Beschwerden werden in das Protokoll der Sitzung aufgenommen.  
Der Kummerkasten ist für alle Kinder und Jugendlichen zugänglich anzubringen und ist regelmäßig durch den Einrichtungsleiter oder durch von ihm benannte Personen zu leeren.  
Eine Rückmeldung an den Beschwerde-Anbringer soll nach Bekanntwerden umgehend erfolgen.

Während der gesamten Zeit der Unterbringung sind Kindern und Jugendlichen die möglichen Beschwerdewege mitzuteilen. (Durch den „Willkommensbrief“ bei der Aufnahme, den „Beschwerdeflyer“, durch Information durch die Erzieher / Kinderdorfmütter, in der Vollversammlung, durch Aushänge).

Eine aktuelle Übersicht über Beschwerdewege und Ansprechpersonen („Beschwerdeflyer“) ist zu erstellen und zu pflegen. (Kinderschutzbeauftragte)

In jedem Haus ist der „Beschwerdeflyer“ für alle jederzeit sichtbar auszuhängen.

Prinzipiell kann eine Beschwerde bei jeder aus der Sicht der Kinder / Jugendlichen geeigneten Person vorgebracht werden. Mit dem Kind / Jugendlichen ist dabei zu vereinbaren, wie mit der Beschwerde weiter verfahren wird und wer informiert wird. Bei Beschwerden zu Grenzüberschreitungen oder Kinderschutzthemen sind die Kinderschutzbeauftragten zu informieren. Diese Beschwerden sind zu dokumentieren. Die Vorgaben zum Umgang mit Grenzüberschreitungen des SOS-Kinderdorf Vereins behalten ihre Gültigkeit und werden umgesetzt.

Auch ein Stellvertreter kann eine Beschwerde vortragen, möglicherweise anonymisiert. Kinder und Jugendliche dürfen Unterstützung durch z. B. Freunde nutzen.

Beschwerden können schriftlich oder mündlich vorgebracht werden.

Die Erwachsenen des Kinderdorfes unterstützen die Kinder und Jugendlichen, sich für ihre Belange einzusetzen. Sie hören den Kindern und Jugendlichen zu und nehmen deren Aussagen ernst.

Durch einen fehlerfreundlichen Umgang miteinander werden die Fähigkeiten, eine Beschwerde einzubringen, geübt und gefördert.

#### 5. Evaluations- und Rückblicksfragen

Wir erkennen, dass wir den Sinn und die Grundsätze der Handlung erreicht haben, indem ...

- die Beschwerdewege bekannt sind und ggf. genutzt werden / wurden.
- die subjektive Zufriedenheit wächst und Kinder / Jugendliche sicherer und mutiger werden.
- die Beschwerdebringer positive Rückmeldungen geben.
- lebendige Veränderungsprozesse und Diskussionen bzw. Dialoge stattfinden.

#### 6. Dokumentationshinweise

Beschwerden aus dem Alltag können oft zügig geklärt werden. Nicht jede Beschwerde muss dokumentiert werden.

Manche Beschwerden sind in ihrer möglichen, größeren Tragweite erkennbar und gelten somit als Auftrag zum Handeln mit besonderer Vorgehensweise. Hierbei sind auch Dokumentationen wichtig. Diese sind mit den Kindern und Jugendlichen abzusprechen. Wo immer körperliche oder seelische Beeinträchtigungen eine Rolle spielen, besteht Dokumentationspflicht. Die Vorgabe zum Umgang mit Grenzüberschreitungen des SOS-Kinderdorf - Vereins regeln die Dokumentationspflicht.

#### 7. Überprüfung und Fortschreibung:

Kinderschutzbeauftragte

8. Autorisiert:

Einrichtungsleiter:

Kinderschutzbeauftragte:

in Kraft seit:	02.07.2010
fortgeschrieben:	19.08.2015
Revision:	10.01.2019