

Verein für  
*Kinder- und  
Jugendhilfe*  
Arnsberg e.V.

## Konzept



Externe Beschwerdestelle  
für  
Kinder und Jugendliche  
unserer Teil-/Stationären Hilfen

Träger:  
Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V.  
Marktstraße 59, 59759 Arnsberg  
Tel.: 02932 / 3 72 30  
Fax: 02932 / 3 74 67

## **Präambel**

Unser Verein ist seit 1981 als anerkannter Jugendhilfeträger tätig. Im Laufe der Jahre haben wir unsere Angebote stets weiterentwickelt. Bedarfsgerechte Gestaltung unserer Leistungen und eine kontinuierliche Qualitätssicherung sind für uns selbstverständlich. Derzeit bieten wir diverse Arbeitsfelder, in denen es sich über 140 Mitarbeiter\*innen zur Aufgabe gemacht haben, Kinder und ihre Familien zu unterstützen. Unsere Teams der flexiblen ambulanten Beratung, der ambulanten Diagnostik, der (Westfälischen sowie STEPPKE) Pflegefamilien, der Bereitschaftspflege und sozialpädagogischen Lebensgemeinschaften sowie verschiedener stationärer und teilstationärer Gruppen sind inhaltlich und kollegial miteinander verbunden. Sie profitieren gegenseitig von ihrer Fachlichkeit und ihrem menschlichen Miteinander.

Durch unterschiedliche Professionen, z. B. Psycholog\*innen, (Sozial-)Pädagog\*innen, Sozialarbeiter\*innen, Kindheitspädagog\*innen, Heilpädagog\*innen, Gesundheitsfachkräfte und Erzieher\*innen, kann unser Verein diverse Akzente in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familiensystemen setzen. Die individuellen Bedarfe der Familiensysteme berücksichtigen wir und können mit vielfältigen, spezifischen Weiterbildungen (z. B. systemische Beratung und/oder Therapie, Video-Home-Training, sozialpsychiatrische Fachkraft in der Arbeit mit Familien) individuelle Unterstützungsangebote für Familien gestalten.

## **Leitbild**

Drei wichtige Grundsätze und Haltungen bestimmen unsere Arbeit und unser Handeln seit Jahren.

### **Menschliche Beziehungen**

Empathie und Wertschätzung sind wichtige Grundlagen in unserem Verständnis von menschlichen Beziehungen. Durch das Zulassen von positiver Kommunikation und konstruktiver Auseinandersetzung wird eine Basis des Vertrauens und der Zuverlässigkeit geschaffen.

### **Humor**

Mit Humor wollen wir Atmosphäre schaffen und uns und andere begeistern. Wir nehmen uns selbst nicht zu ernst, sorgen in kritischen Situationen für Entspannung, wollen Spaß an unserer Arbeit haben und lassen uns nicht unterkriegen. Humor ist für

uns ein wichtiges Lebensgefühl und wirkt Wunder bei der Arbeit.

### **Lernfähigkeit**

Wir akzeptieren nicht alles zu wissen, und nehmen es wahr, um es zu ändern. Wir sind in der Lage, eigene Schwächen zu erkennen. Wir wollen uns ständig entwickeln, durch Erfahrung, Fort- und Weiterbildung.

### **Zielsetzung**

Ziel des vorliegenden Konzeptes ist die Ausgestaltung wirksamer, niedrigschwelliger und unabhängiger Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche in der stationären Jugendhilfe gemäß § 45 SGB VIII Bundeskinderschutzgesetz. Die Kinder und Jugendlichen sollen ihre Anliegen, Sorgen und Beschwerden in einem geschützten Rahmen äußern können und verlässlich Rückmeldungen zum weiteren Vorgehen erhalten.

### **Inhaltliche Gestaltung**

#### **Einführung des Angebots**

Die Einführung des Beschwerdeangebotes erfolgt zunächst im Rahmen der monatlichen Kinderkonferenz in den jeweiligen teil-/stationären Wohngruppen und einzelpädagogischen Maßnahmen. Im Rahmen dieser Kinderkonferenz stellt sich die Person der externen Beschwerdestelle persönlich vor, erläutert ihre Rolle als unabhängige Ansprechperson und erklärt altersangemessen, was eine Beschwerde beinhaltet und wie Kinder und Jugendliche dieses Angebot nutzen können.

#### **Erreichbarkeit und Kontaktwege**

Die Kinder und Jugendlichen können unabhängig von den betreuenden Erziehenden ihrer Gruppe Kontakt zur externen Beschwerdestelle aufnehmen. Der Kontakt erfolgt über ein frei zugängliches Tablet, welches sich an einem für jedes Kind erreichbaren Ort in der Wohngruppe befindet. Über das Tablet kann eine Sprachnachricht, eine schriftliche Beschwerde oder eine Zeichnung versandt werden. Diese Nachricht erscheint unvermittelt auf dem Mobilgerät der Beschwerdestelle.

Kinder mit einem eigenen Mobiltelefon können die Person über einen QR-Code, den Messenger Signal oder direkt telefonisch erreichen. Feste Sprechzeiten vor Ort oder verabredete

Zeitfenster für telefonische bzw. digitale Erreichbarkeit können bei Bedarf die Erreichbarkeit vervollständigen.

### **Regelmäßige Erinnerung im Alltag**

Zur Verankerung des Angebotes im Alltag erhält jedes Kind eine Visitenkarte mit Foto und Kontaktdaten. An die Beschwerdemöglichkeit wird in jeder Kinderkonferenz als fester Tagesordnungspunkt erinnert.

### **Dokumentation von Beschwerden**

Jede eingehende Beschwerde wird von der Beschwerdestelle schriftlich dokumentiert (Datum, Name des Kindes – sofern gewünscht –, Thema der Beschwerde, vereinbarte nächste Schritte). Die Dokumentationen werden anonymisiert aufbewahrt und dienen zudem der Evaluation im Rahmen der Qualitätsentwicklung.

### **Weiterer Verlauf nach einer Beschwerde**

Nach Eingang einer Beschwerde bespricht die Person der Beschwerdestelle gemeinsam mit dem Kind oder Jugendlichen das weitere Vorgehen. Dabei werden mögliche Interventionen, die Einbindung weiterer Personen (z. B. Bezugserziehung, Gruppenleitung, Einrichtungsleitung, Vormund) sowie gewünschte Rückmeldungen und Transparenz über den Bearbeitungsstand gemeinsam mit dem Kind/Jugendlichen vereinbart. Die Gewährleistung des Kindeswohls bei Einbindung von Personen hat Priorität.

### **Information der Eltern**

Die Eltern bzw. Sorgeberechtigten werden bei der Neuaufnahme eines Kindes schriftlich über das Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren informiert.

### **Personelle Besetzung**

Frau Gisela Bigge ist Dipl- Sozialpädagogin im Ruhestand. Sie war bis zu ihrer Pensionierung im Allgemeinen Sozialen Dienst im Jugendamt tätig.

### **Qualitätssicherung**

Es finden jährliche Auswertungsgespräche statt. Dabei werden Nutzung, Wirksamkeit und Akzeptanz des Angebotes reflektiert und ggf. Anpassungen vorgenommen. Ziel ist die dauerhafte

Verankerung des Beschwerdeverfahrens in den Qualitätsstandards der Einrichtung.

## Datenschutz

Soweit dem Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e. V. zur Sicherstellung der Aufträge Informationen bekannt oder übermittelt werden und die Weitergabe dieser Informationen zur Sicherstellung der Aufträge erforderlich sind, bestehen keine die Wahrnehmung dieser Aufgaben einschränkenden datenschutzrechtlichen Vorbehalte. Diese Weitergabe entspricht dem Grundsatz, dass Sozialdaten zu dem Zweck übermittelt und genutzt werden dürfen, zu dem sie erhoben worden sind.

## Rechtsgrundlagen

§ 45 Abs. 2 Punkt 4 SGB VIII Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

## Kontaktperson

Gisela Bigge  
Tel.: 0173-7138675



*Ich bin stark  
und hole mir Hilfe!*



**Gisela Bigge**  
Externe Beschwerdestelle  
Tel. 0173 7138675

0 29 32 / 3 72 30  
Jugendhilfe Arnsberg

|                |                                   |
|----------------|-----------------------------------|
| 110<br>Polizei | 116 111<br>Nummer<br>gegen Kummer |
|----------------|-----------------------------------|



Hier Scannen!



Marktstraße 59 | 59759 Arnsberg  
[www.jugendhilfe-arnsberg.de](http://www.jugendhilfe-arnsberg.de)

**Bereichsleitung** Ingrid Schulte  
**Stationäre Hilfen** ingrid.schulte@jugendhilfe-arnsberg.de

**Geschäftsführung** Michaela Pläßmann  
michaela.plassmann@jugendhilfe-arnsberg.de

Ergün Emir  
erguen.emir@jugendhilfe-arnsberg.de

**Träger** Verein für Kinder- und Jugendhilfe Arnsberg e.V.  
Marktstraße 59  
59759 Arnsberg  
Tel. 02932/37230, Fax 02932/37467  
info@jugendhilfe-arnsberg.de  
www.jugendhilfe-arnsberg.de

Arnsberg, 06.08.2026