



# NewsKlick:

Infos & Neuigkeiten rund um das Haus St. Stephanus | Januar 2016



Wir wünschen ein tolles und gesundes 2016.



## Safe Place

Ab 1.1.2016 neue Clearinggruppe für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge

gefällt mir

gefällt mir nicht

Beschwerdemanagement für Kinder, Jugendliche und Eltern

Vor knapp drei Jahren wurde unsere einrichtungsinterne Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Angehörige ins Leben gerufen. „Partizipation wird bei uns groß geschrieben. Klienten sollen ermutigt werden, Unzufriedenheit zu äußern und dabei Unterstützung erfahren“, so Sozialpädagogin Nicole Breitenbach, die Jugendliche in unserer Hilfeform Tapetenwechsel bei ihrer Selbstständigkeit unterstützt und darüber hinaus seit einem Jahr als Beschwerdebeauftragte tätig ist.



Wurde die Beschwerdestelle zu Beginn eher wenig in Anspruch genommen, wird sie nun erfreulicherweise zunehmend genutzt. Über einen einladend gestalteten Flyer, der Bestandteil der Begrüßungsmappe ist, die jeder bei der Aufnahme erhält, können sich die Kinder, Jugendlichen und Eltern über die Möglichkeiten der Beschwerde informieren. „Bisher haben sich Kinder und Jugendliche beschwert, Anliegen von Eltern gab es nicht“, so der zweite Beschwerdebeauftragte Sebastian Rumohr, Familientherapeut der ambulanten Hilfen.

„Werden Beschwerden an uns herangetragen, sind wir verpflichtet, innerhalb von drei Tagen Kontakt zu dem Kind oder zu dem Jugendlichen aufzunehmen.“

Zunächst vereinbaren wir einen Termin. Im Bedarfsfall gibt es weitere Gespräche oder es werden Maßnahmen erarbeitet, z.B. dass weitere beteiligte Personen einbezogen werden. Der Prozess ist erst abgeschlossen, wenn die Angelegenheit möglichst zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers geklärt ist“, erläutern die beiden Beschwerdebeauftragten. „Anonyme Beschwerden versuchen wir ebenfalls zu lösen. Leider haben wir aber kein entsprechendes Feedback,“ ergänzt Sebastian Rumohr.



Beide Beschwerdebeauftragte erledigen ihre Tätigkeit mit höchster Diskretion, sorgfältig, einfühlsam und zielführend. Bisher konnten alle Probleme einrichtungsintern geklärt werden. „Meist sind es konkrete und pragmatische Wünsche, z.B. die Räumlichkeiten noch weiter selber gestalten zu können. Aber es gibt auch Anregungen zur pädagogischen Arbeit oder zu gruppeninternen Strukturen.“ In der Regel zeigen sich Mitarbeitende und Klienten offen und kooperativ, so dass Lösungen schnell gefunden werden können.

Fazit der beiden Ansprechpartner: „Wir können feststellen, dass hinter jeder Beschwerde ein ernsthafter Grund steckt und es sich um Themen handelt, die auf den ersten Blick gar nicht ersichtlich waren und unsere Arbeit weiter qualifizieren.“

Aufgrund der herausfordernden aktuellen Situation haben wir uns entschieden, kurzfristig eine Clearinggruppe für zehn unbegleitete minderjährige Flüchtlinge auf unserem Gelände an der Rheydter Straße in Grevenbroich zu eröffnen.

Im Rahmen eines begrenzten Zeitraums werden die Jugendlichen medizinisch, pädagogisch und psychologisch grundversorgt. Auf dem Hintergrund der individuellen Biographie (Verlassen ihrer Heimat/Familien, Gewalterfahrungen, Fluchtgeschichte), die häufig mit extrem belastenden Erfahrungen unterschiedlichen Ausmaßes einhergehen und unter Beachtung ihres unsicheren Aufenthaltstatus, erarbeiten wir gemeinsam mit den jungen Menschen den notwendigen Unterstützungsbedarf.

Das interkulturelle Team aus Pädagogen, Psychologin, Sprach- und Integrationsmittler sowie einer Deutschlehrerin leistet die Betreuung der Jugendlichen rund um die Uhr. Die Jugendlichen zeigen ein hohes Interesse, die deutsche Sprache zu erlernen und eine gute Ausbildung zu absolvieren. „Alle sind sehr motiviert und arbeiten sehr gut mit“, so Holger Kistler, Gruppenleiter.

Aufgrund der Komplexität des Verfahrens und den verschiedensten Fragestellungen ist eine Vernetzung mit entsprechenden Behörden und der Aufbau eines qualifizierten Unterstützungsnetzwerkes erforderlich. Wir streben eine enge Zusammenarbeit mit den beteiligten Helfern an, um der besonderen Schutzbedürftigkeit der Jugendlichen nachzukommen“ ergänzt Bereichsleiterin Michaela Buscher.

Michaela Buscher, Bereichsleiterin für unsere Hilfeformen „Safe Place“, „Tapetenwechsel“ sowie ambulante Hilfen.



Holger Kistler, Gruppenleiter „Safe Place“. Seit 1999 in verschiedenen teil- und stationären Bereichen der Einrichtung tätig.

## Impressum

Herausgeber: Haus St. Stephanus  
Rheydter Str. 209 41515 Grevenbroich

info@haus-st-stephanus.de www.haus-st-stephanus.de

