

Absprachen über die Qualität der gemeinsamen Verfahren (Schlüsselprozesse)

Anlage 2 zur Qualitätsentwicklungsvereinbarung nach § 78b I Nr.3 des
Achten Buches Sozialgesetzbuch (SGB VIII) des Landkreis Lörrach,
Fachbereich Jugend & Familie

Prolog

Mit den im Folgenden ausgeführten Absprachen über die gemeinsame Qualitätsentwicklung zwischen dem Fachbereich Jugend & Familie, als Träger der öffentlichen Jugendhilfe, und den Jugendhilfeeinrichtungen des Landkreis Lörrach, als den freien Trägern der Jugendhilfe, werden gemeinsame Prozesse zur Implementierung, Umsetzung, Beendigung und Bewertung von Jugendhilfeleistungen definiert. Ziel ist es die Qualität der Prozesse auf Grundlage der gemeinsam getroffenen Absprachen für alle Akteure und damit auch die Qualität der Jugendhilfeleistung selbst hinsichtlich Effizienz und Effektivität zu verbessern.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die Verwendung geschlechtsspezifischer Doppelbezeichnungen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten daher für alle Geschlechter.

Inhalt

1. Aufnahmeverfahren	1
a) Eingang und Klärung.....	1
b) Aufnahmeanfrage und Vorstellungsgespräch.....	1
c) Aufnahme.....	3
2. Hilfeplanverfahren	3
a) Erstes Hilfeplangespräch	4
b) Hilfeplanfortschreibung.....	5
3. Informationspflichten.....	5
4. Hilfebeendigung	6
a) Planmäßige Beendigung.....	7
b) Ungeplante Beendigung.....	8
5. Einzelfallbezogene Endauswertung.....	8
6. Kommunikation und Zusammenarbeit bei Konflikten zwischen dem FB Jugend & Familie und der Jugendhilfeeinrichtung.....	9
7. Beschwerdemanagement.....	9

1. Aufnahmeverfahren

Während des gesamten Aufnahmeverfahrens stehen stets der individuelle Bedarf des jungen Menschen und die auf dessen Grundlage vereinbarten Ziele im Mittelpunkt des Verfahrens. Das Aufnahmeverfahren ist ergebnisoffen. Die Verantwortung für das Verfahren sowie die abschließende Entscheidung über die Aufnahme obliegt dem FB Jugend & Familie.

a) Eingang und Klärung

Bei Beginn des Aufnahmeverfahrens wurde durch den Fachbereich (FB) Jugend & Familie, Sachgebiet Soziale Dienste für den jungen Menschen ein individueller Hilfebedarf festgestellt. Die mit der geplanten Hilfe verfolgten Ziele wurden definiert.

Ausgehend von dem festgestellten individuellen Bedarf des jungen Menschen und der vereinbarten Zielsetzung bestimmt der FB Jugend & Familie die aus seiner Sicht im Hinblick auf die Erreichung der angestrebten Ziele am besten geeignete Jugendhilfeeinrichtung.

b) Aufnahmeanfrage und Vorstellungsgespräch

- Der Fachbereich Jugend & Familie fragt bei der in Frage kommenden Jugendhilfeeinrichtung an, ob eine Aufnahme des jungen Menschen im Hinblick auf den konkreten Bedarf und die konkrete Zielsetzung der Jugendhilfemaßnahme möglich sei. Sofern nicht bereits bekannt, benennt die Jugendhilfeeinrichtung für den weiteren Verlauf die belegungsverantwortliche Fachkraft. Auf Anforderung des FB Jugend & Familie übermittelt die Jugendhilfeeinrichtung die maßgebliche und jeweils gültige Betriebserlaubnis, Konzeption, Leistungsbeschreibung und –Vereinbarung sowie die Entgeltvereinbarung.
- Im weiteren Verlauf werden die für die weitere Zusammenarbeit erforderlichen Informationen über den jungen Menschen anonymisiert an die Jugendhilfeeinrichtung übermittelt. Welche Informationen im Einzelfall erforderlich sind wird zwischen der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste und der belegungsverantwortlichen Fachkraft der Jugendhilfeeinrichtung bilateral vereinbart. Die erforderlichen Informationen werden der Jugendhilfeeinrichtung dann von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste zur Verfügung gestellt. Gleichzeitig wird ein Rückmeldezeitpunkt vereinbart.
- Die Jugendhilfeeinrichtung prüft die ihr zur Verfügung gestellten Informationen/Unterlagen bis zum Rückmeldezeitpunkt. Bei Bedarf werden weitere Informationen/Unterlagen bei der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste angefordert.
- Ist eine Aufnahme des jungen Menschen im Hinblick auf den festgestellten individuellen Bedarf und den vereinbarten Zielen der Jugendhilfemaßnahme in der angefragten Jugendhilfeeinrichtung

möglich, vereinbaren der FB Jugend & Familie und die Jugendhilfeeinrichtung zum vereinbarten Rückmeldezeitpunkt einen Vorstellungstermin. Die zuständige Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste lädt zum Vorstellungstermin die Eltern bzw. die personensorgeberechtigten Elternteile, den jungen Menschen sowie, sofern erforderlich, weitere Beteiligte ein.

➤ **Das Vorstellungsgespräch** findet in der Regel in der Jugendhilfeeinrichtung statt. Für folgende Beteiligte ist eine Teilnahme am Vorstellungsgespräch grundsätzlich erforderlich:

- fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste,
- der junge Mensch,
- der Personensorgeberechtigte bzw. die Personensorgeberechtigten,
- die belegungsverantwortliche Fachkraft der Jugendhilfeeinrichtung und
- sofern möglich und bereits bekannt, die Verantwortliche Betreuungsperson in der Jugendhilfeeinrichtung, sofern diese nicht auch bereits für die Belegung verantwortlich ist.

Weitere Beteiligte sollen nach Bedarf ebenfalls an dem Vorstellungsgespräch teilnehmen. Die weiteren Beteiligten sind mit der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste abzustimmen.

Im Rahmen des Vorstellungsgesprächs ist zu klären ob und, wenn ja, unter welchen Voraussetzungen die notwendige Hilfe sowie die zur Deckung des individuellen Bedarfs des jungen Menschen, im Hinblick auf die vereinbarten Ziele, notwendigen Leistungen durch die Jugendhilfeeinrichtung erbracht werden können.

Sofern möglich und geboten, soll eine Besichtigung der Jugendhilfeeinrichtung stattfinden.

Am Ende des Vorstellungsgesprächs wird für alle entscheidungsrelevanten Beteiligten die Dauer der Bedenkzeit, ob eine Aufnahme in der Jugendhilfeeinrichtung erfolgt oder nicht, festgelegt. Entscheidungsrelevante Beteiligte sind der Personensorgeberechtigte bzw. die Personensorgeberechtigten, der FB Jugend & Familie, die Jugendhilfeeinrichtung und, je nach Einsichtsfähigkeit, der junge Mensch.

Die im Vorstellungsgespräch getroffenen Absprachen werden durch den FB Jugend & Familie dokumentiert und allen entscheidungsrelevanten Beteiligten zur Verfügung gestellt.

- Nach Ablauf der vereinbarten Bedenkzeit informieren alle entscheidungsrelevanten Beteiligten die fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste.
- Im nächsten Schritt teilt der FB Jugend & Familie die Entscheidung über die Unterbringung des jungen Menschen in der Jugendhilfeeinrichtung sowie allen entscheidungsrelevanten Beteiligten mit.
- Für den Fall einer Absage durch die Jugendhilfeeinrichtung oder den FB Jugend & Familie wird die Entscheidung gegenüber dem jeweiligen Partner begründet.

- Für den Fall einer Aufnahme wird ein Aufnahmetermin vereinbart.
- Der FB Jugend & Familie verpflichtet sich spätestens zum vereinbarten Aufnahmetermin eine Kostenzusage zu erteilen. Die Kostenzusage erfolgt durch das SG Wirtschaftliche Jugendhilfe.

c) Aufnahme

- Vor Aufnahme des jungen Menschen in die Jugendhilfeeinrichtung wird von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste ein „vorläufiger Hilfeplan“ erstellt. Im vorläufigen Hilfeplan werden der Bedarf des jungen Menschen, die Grundsatzziele der Jugendhilfeleistung und, sofern bereits bekannt, die Absprachen über Zeitpunkt, Ablauf und Umfang der Besuchskontakte dokumentiert. Bis zur Erstellung des Hilfeplans ist der vorläufige Hilfeplan für Art und Umfang der Jugendhilfeleistung sowie deren Ausgestaltung verbindlich. Der vorläufige Hilfeplan ist in jedem Fall vor der Aufnahme des jungen Menschen in der Jugendhilfeeinrichtung zu erstellen und der Jugendhilfeeinrichtung zur Unterschrift zu senden.
- Die Aufnahme des jungen Menschen in der Jugendhilfeeinrichtung erfolgt am vereinbarten Aufnahmezeitpunkt. Dies ist in der Regel auch der Zeitpunkt des Hilfebeginns. Die Aufnahme wird durch die bzw. den Personensorgeberechtigten, weitere wichtige Bezugspersonen, der fallverantwortlichen Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste sowie der verantwortlichen Fachkraft der Jugendhilfeeinrichtung begleitet.
- Spätestens bei der Aufnahme werden unter Beteiligung der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste zwischen dem/der/den Personensorgeberechtigten und der Jugendhilfeeinrichtung verbindliche Absprachen über Zeitpunkt, Ablauf und Umfang der nächsten (Besuchs-)Kontakte getroffen. Die Absprachen sind zu dokumentieren und werden an alle Beteiligten versandt (ggf. im Rahmen des vorläufigen Hilfeplans).
- Das erste Hilfeplangespräch findet spätestens drei Monate nach Aufnahme des jungen Menschen in der Jugendhilfeeinrichtung statt. Der Hilfeplan wird allen für die Erbringung der Jugendhilfeleistung verantwortlichen Beteiligten, nach Möglichkeit, vor der Aufnahme und damit auch vor dem Hilfebeginn zugeleitet und unterschrieben. → s. 2. Hilfeplanverfahren

2. Hilfeplanverfahren

Grundlage für die Ausgestaltung und Umsetzung der Hilfe ist der jeweils gültige Hilfeplan nach § 36 des Achten Buches Sozialgesetzbuch (SGB VIII). Dieser dokumentiert als Ergebnis des Hilfeplanverfahrens den festgestellten Bedarf des jungen Menschen, Art und Umfang der notwendigen Hilfe und die vereinbarten Ziele.

a) Erstes Hilfeplangespräch

Im ersten Hilfeplangespräch werden auf Grundlage des festgestellten Bedarfs des jungen Menschen die zu erreichenden Ziele sowie der Umfang der Hilfe vereinbart und die Aufgaben der Beteiligten zur Zielerreichung definiert.

- Das erste Hilfeplangespräch findet spätestens drei Monate nach Aufnahme des jungen Menschen in der Jugendhilfeeinrichtung statt. Hilfeplangespräche finden halbjährlich statt. Der Ort und Zeitpunkt des nächsten Hilfeplangesprächs wird zwischen den entscheidungsrelevanten Beteiligten bereits jeweils bei dem letzten Hilfeplangespräch verbindlich vereinbart.
- Die Teilnehmer am Hilfeplangespräch werden zwischen der Jugendhilfeeinrichtung und der fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienst rechtzeitig, d. h. spätestens vier Wochen vor dem geplanten Termin, abgestimmt. Für folgende Beteiligte ist eine Teilnahme an den Hilfeplangesprächen aus rechtlichen Gründen zwingend erforderlich:
 - fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste,
 - der junge Mensch,
 - der Personensorgeberechtigte bzw. die Personensorgeberechtigten und
 - die verantwortliche Fachkraft in der Jugendhilfeeinrichtung.

Weitere Beteiligte sollen nach Bedarf ebenfalls an dem Hilfeplangespräch teilnehmen. Sollen auf Wunsch der Jugendhilfeeinrichtung weitere Beteiligte am Hilfeplangespräch teilnehmen, ist dies mit der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste abzustimmen. Von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste gewünschte weitere Beteiligte können von dieser bestimmt werden.

- Die fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienst lädt die Beteiligten spätestens 14 Tage vor dem geplanten Hilfeplangespräch ein.
- Die fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste leitet das Hilfeplangespräch und verfasst den Hilfeplan.

Im Rahmen des Hilfeplangesprächs werden grundsätzlich die Ziele und die voraussichtliche Dauer der konkreten Jugendhilfeleistung besprochen und dokumentiert. Gleichzeitig werden die möglichen Perspektiven nach Ende dieser Jugendhilfeleistung und Maßnahmen zu deren Erreichung (z. B. aktives Rückkehrmanagement, Elterncoaching, ... u. v. a.) thematisiert. Im Übrigen ergibt sich der Inhalt des Hilfeplans aus den im FB Jugend & Familie geltenden Vorgaben.

Ort und Zeitpunkt des ersten Gesprächs zur Hilfeplanfortschreibung wird zwischen den entscheidungsrelevanten Beteiligten bereits beim ersten Hilfeplangespräch verbindlich vereinbart.

- Im Anschluss wird der Hilfeplan von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste zur Unterschrift an alle für die Erbringung der Jugendhilfeleistung verantwortlichen Beteiligten versandt.

Von den Beteiligten vorgebrachte Änderungswünsche werden nach Prüfung von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienst bei Bedarf in den Hilfeplan aufgenommen. Der geänderte Hilfeplan wird dann zur Unterschrift an alle für die Erbringung der Jugendhilfeleistung verantwortlichen Beteiligten versandt.

- Die fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste überwacht den Rücklauf der Unterschriftenblätter und achtet darauf, dass alle für die Erbringung der Jugendhilfeleistung relevanten Beteiligten den Inhalt des Hilfeplan mit ihrer Unterschrift bestätigen.

b) Hilfeplanfortschreibung

Der Prozess der Hilfeplanfortschreibung entspricht dem des ersten Hilfeplangesprächs. Dies gilt insbesondere für die Auswahl der Beteiligten an der Hilfeplanfortschreibung.

- Hilfeplangespräche finden halbjährlich statt. Der Ort und Zeitpunkt des nächsten Hilfeplangesprächs wird zwischen den entscheidungsrelevanten Beteiligten bereits jeweils bei dem letzten Hilfeplangespräch verbindlich vereinbart.
- Die Jugendhilfeeinrichtung erstellt mindestens vor jedem Hilfeplangespräch einen Entwicklungsbericht über den jungen Menschen. Dabei ist insbesondere auf den bisherigen Hilfeverlauf sowie den Stand der Zielerreichung einzugehen. Der Entwicklungsbericht muss der zuständigen Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste spätestens sieben Tage vor dem jeweiligen Hilfeplangespräch vorliegen.
- Im Rahmen der Hilfeplanfortschreibung wird das Ergebnis der bisherigen Hilfe an Hand der vereinbarten Ziele bewertet (Stand der Zielerreichung) und der weitere Bedarf des jungen Menschen festgestellt. Je nach Stand der Zielerreichung sind die Ziele anzupassen.

Bei jeder Hilfeplanfortschreibung ist das voraussichtliche Ende der Hilfe zwischen den Beteiligten zu thematisieren. Der Umstand das die Hilfe enden wird muss allen Beteiligten jeweils bewusst sein und Grundlage für deren Umsetzung sein. Das voraussichtliche Ende der Hilfe ist im Rahmen der Hilfeplanfortschreibung zu dokumentieren. Im Übrigen ergibt sich der Inhalt des jeweiligen Hilfeplans aus den im FB Jugend & Familie geltenden Vorgaben.

3. Informationspflichten

Besondere Ereignisse erfordern eine unverzügliche, d. h. innerhalb von drei Werktagen, gegenseitige Information und gegenseitige Abstimmung des weiteren Vorgehens von Jugendhilfeeinrichtung und

FB Jugend & Familie. Gleiches gilt wenn der Hilfeverlauf nicht dem Hilfeplan entspricht und absehbar ist dass die vereinbarten Ziele gefährdet sind.

- **Besondere Ereignisse**, die eine zeitnahe Informationspflicht begründen, ergeben sich insbesondere aus den Hinweisen zur Betriebserlaubnis nach § 45 des Achten Buches Sozialgesetzbuch (SGB VIII). Darunter fallen unter anderem folgende Ereignisse:
 - Ereignisse und Entwicklungen, die geeignet sind, das Wohl der Kinder und Jugendlichen zu beeinträchtigen,
 - Wohnsitzwechsel der Eltern bzw. der oder des Personensorgeberechtigten,
 - Änderungen in der Herkunftsfamilie insbesondere im Hinblick auf die Ausübung des Personensorgerechts,
 - Beschwerden der Eltern bzw. der oder des Personensorgeberechtigten (s. a. 7. Beschwerdemanagement),
 - (stationärer) Krankenhausaufenthalt des jungen Menschen,
 - die bevorstehende Verlegung des jungen Menschen in einer andere Wohngruppe,
 - Änderungen in der personellen und sächlichen Ausstattung der Jugendhilfeeinrichtung,
 - Änderungen der Konzeption und
 - die bevorstehende Schließung der Jugendhilfeeinrichtung.
- **Wesentliche Abweichungen vom Hilfeplan** können insbesondere sein:
 - Fehlende Mitwirkung des jungen Menschen sowie der übrigen für die Umsetzung der Hilfe verantwortlichen Beteiligten,
 - Straffälligkeit und Drogengebrauch des jungen Menschen oder dessen Beteiligung,
 - Entweichen des jungen Menschen und
 - Anstehende Schul- oder Ausbildungswechsel bzw. Abbruch der Schul- oder Ausbildung.
- Darüber hinaus informiert der FB Jugend & Familie die Jugendhilfeeinrichtung zeitnah über bevorstehende Veränderungen der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste und in der örtlichen Zuständigkeit für die Gewährung der Jugendhilfeleistung.
- Bei allen Informationspflichten sind die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten.

4. Hilfebeendigung

Die Ausrichtung der Hilfe auf Zielerreichung und die damit verbundenen Hilfebeendigung muss allen Beteiligten jederzeit bewusst sein. Hierzu werden der voraussichtliche Zeitpunkt der Zielerreichung sowie die weiteren Perspektiven in jedem Hilfeplangespräch thematisiert.

a) Planmäßige Beendigung

Eine planmäßige Beendigung der Hilfe kann dann erfolgen, wenn die im Rahmen des Hilfeplanprozesses vereinbarten Ziele erreicht werden konnten oder in Folge der Entwicklung des jungen Menschen im Rahmen der Jugendhilfemaßnahme ein planmäßiger Übergang in eine andere Hilfeform erfolgt. Die Ziele der Jugendhilfe sind dann erreicht wenn die Personensorgeberechtigten ihrer Erziehungsverantwortung wieder eigenverantwortlich nachkommen oder der junge Volljährige zu einer eigenverantwortlichen Lebensweise befähigt wurde.

- Spätestens beim letzten Hilfeplanfortschreibungsgespräch vor der geplanten Beendigung der konkreten Jugendhilfeleistung wird mit allen entscheidungsrelevanten Beteiligten ein Beendigungs- bzw. Übergangstermin vereinbart.
- **Das Abschlussgespräch:** Vor dem geplanten Ende findet mit allen entscheidungsrelevanten Beteiligten ein Abschlussgespräch statt. Für folgende Beteiligte ist eine Teilnahme am Abschlussgespräch grundsätzlich erforderlich:
 - fallführende Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste,
 - der junge Mensch,
 - der Personensorgeberechtigte bzw. die Personensorgeberechtigten und
 - die Verantwortliche Betreuungsperson in der Jugendhilfeeinrichtung.

Ist der junge Mensch bereits volljährig und voll geschäftsfähig, ist die Teilnahme der bzw. des Personensorgeberechtigten nicht erforderlich.

Weitere Beteiligte sollen nach Bedarf ebenfalls an dem Abschlussgespräch teilnehmen. Sollen auf Wunsch der Jugendhilfeeinrichtung weitere Beteiligte am Hilfeplangespräch teilnehmen, ist dies mit der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste abzustimmen. Von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste gewünschte weitere Beteiligte können von dieser bestimmt werden.

Die Beteiligten werden von der fallführenden Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste zu dem Termin eingeladen.

- Im Rahmen des Abschlussgesprächs bewerten die Beteiligten den Erfolg der Hilfe und die Qualität der Zusammenarbeit zwischen den FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste und der Jugendhilfeeinrichtung (s. Ziffer 5. Einzelfallbezogene Endauswertung).
- Darüber hinaus soll im Rahmen des Abschlussgesprächs bei Bedarf auch über weitere Unterstützungsmöglichkeiten beraten werden.
- Die Kostenzusage für die Leistung wird durch den FB Jugend & Familie, SG Wirtschaftliche Jugendhilfe zum vereinbarten Beendigungszeitpunkt beendet.

b) Ungeplante Beendigung

Eine ungeplante Beendigung liegt dann vor, wenn die Jugendhilfe in der Jugendhilfeeinrichtung entgegen der bisherigen Planung endet und der FB Jugend & Familie in der Folge die Leistungsgewährung einstellt. Dies ist insbesondere in folgenden Situationen der Fall:

- der junge Mensch verweigert die Mitwirkung bzw. ist nicht bereit mitzuwirken,
 - die Jugendhilfeeinrichtung nicht mehr in der Lage ist die notwendige Hilfe zu erbringen,
 - der FB Jugend & Familie die Hilfe beendet oder
 - die Leistungsberechtigten bzw. der Leistungsberechtigte die Fortführung der Hilfe ablehnt.
- Auch bei der ungeplanten Beendigung sollte, wie bei der geplanten Beendigung, ein Abschlussgespräch mit allen entscheidungsrelevanten Beteiligten erfolgen (s. Ziffer 4a Das Abschlussgespräch). Dieses soll nach Möglichkeit vor der Beendigung der Hilfe stattfinden.
- Im Rahmen des Abschlussgesprächs bewerten die Beteiligten den Erfolg der Hilfe (s. Ziffer 5. Einzelfallbezogene Endauswertung).

Sollte es nicht möglich sein alle Beteiligten am Abschlussgespräch einzubeziehen, erfolgt eine gemeinsame Bewertung des Hilfeerfolgs zwischen dem FB Jugend & Familie und der Jugendhilfeeinrichtung.

5. Einzelfallbezogene Endauswertung

Nach der Beendigung einer Jugendhilfemaßnahmen wird der Erfolg der Hilfe und die Qualität der Zusammenarbeit zwischen den freien Träger der Jugendhilfe und dem FB Jugend & Familie mit Hilfe der Einzelfallbezogenen Endauswertung bewertet. Die Ergebnisse dieser Auswertung bilden eine Grundlage für die gemeinsamen Qualitätsentwicklungsdialoge. Die Einzelfallbezogene Endauswertung umfasst zwei Teile: Teil I, Bewertung der Zusammenarbeit und Teil II, Bewertung der Jugendhilfemaßnahme. Der Fragebogen zur Einzelfallbezogenen Endauswertung ist Bestandteil der Qualitätsentwicklungsvereinbarung zwischen dem Landkreis Lörrach, FB Jugend & Familie und den Trägern der Jugendhilfeeinrichtungen des Landkreis Lörrach.

Mit **Teil I** soll die Qualität der Zusammenarbeit zwischen den freien Trägern der Jugendhilfe und dem FB Jugend & Familie bewertet werden. Dieser Teil des Fragebogens wird von der Betreuungsperson der Jugendhilfeeinrichtung und der zuständigen Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste ausgefüllt.

Mit **Teil II** wird dagegen der Erfolg der Jugendhilfe bewertet. Hier kommen neben der Betreuungsperson der Jugendhilfeeinrichtung und der Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste auch der junge Mensch selbst und die bzw. der Personensorgeberechtigte zu Wort.

- Die Bewertung findet im Rahmen des Auswertungsgesprächs statt. Dabei wird allen Beteiligten am Ende des Gesprächs Gelegenheit gegeben den Fragebogen unabhängig und in Ruhe auszufüllen. Bei Bedarf werden der junge Mensch und die bzw. der Personenberechtigte bei der Ausfüllung des Fragebogens durch die anwesenden Vertreter der Jugendhilfeeinrichtung oder des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste unterstützt. Die ausgefüllten Fragebögen werden von der zuständigen Fachkraft des FB Jugend & Familie, SG Soziale Dienste eingesammelt und an die Stabstelle Jugendhilfeplanung weitergeleitet.
- Sollte ausnahmsweise kein Auswertungsgespräch stattfinden ist trotzdem Teil I des Fragebogens auszufüllen. Teil II des Fragebogens soll in diesem Fall von allen entscheidungsrelevanten Beteiligten ausgefüllt werden. Im Einzelfall kann auf die Erhebung des Teil II verzichtet werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die Beteiligten nicht oder nur mit erheblichem Aufwand ausfindig gemacht werden können oder die Beteiligten eine Befragung verweigern.

6. Kommunikation und Zusammenarbeit bei Konflikten zwischen dem FB Jugend & Familie und der Jugendhilfeeinrichtung

Zwischen den Fachkräften der Jugendhilfeeinrichtung und des FB Jugend & Familie bestehende Unstimmigkeiten oder Konflikte in der Zusammenarbeit sind, im Hinblick auf eine zeitnahe und erfolgreiche Hilfeleistung für den jungen Menschen, unverzüglich gemeinsam zu lösen.

- Wer eine Unstimmigkeit oder einen Konflikt wahrnimmt soll unverzüglich eine gemeinsame Lösungsfindung in die Wege leiten. Die Lösungsfindung findet zunächst zwischen den, d. h. auf der Ebene der Konfliktpartner statt.
- Ist eine Lösung trotz beiderseitigen Bemühens der Konfliktpartner nicht oder nicht in angemessener Zeit möglich, wird jeweils die (eigene) nächsthöhere Leitungsebene eingeschaltet. Diese ist dann für die Lösung der Unstimmigkeit bzw. des Konflikts verantwortlich.

Die Ergebnisse der gemeinsamen Lösungsfindung sind schriftlich zu dokumentieren und den Konfliktpartnern bekannt zu geben.

7. Beschwerdemanagement

Der FB Jugend & Familie und die Jugendhilfeeinrichtung verpflichten sich, kritische Rückmeldungen und Beschwerden, unabhängig davon in welcher Form oder durch wen die Rückmeldung/Beschwerde erfolgt, ernst zu nehmen.

- Die Stelle, die die Rückmeldung / Beschwerde entgegen nimmt ist, unabhängig von deren Inhalt oder Adressat, zunächst für deren weitere Bearbeitung zuständig. Unabhängig davon ist jeweils

diejenige Stelle für die Bearbeitung einer Rückmeldung / Beschwerde zuständig, dessen Geschäftsbereich diese betrifft.

- Die eingehenden Rückmeldungen / Beschwerden werden durch die entgegennehmende Stelle dokumentiert.
- Ist die entgegennehmende Stelle nicht selbst für die Bearbeitung dieser zuständig, leitet sie diese unverzüglich an die zuständige Stelle weiter. Dem Beschwerdeführer wird darüber hinaus empfohlen sich direkt an die zuständige Stelle zu wenden.
- Die für die Bearbeitung der Rückmeldung / Beschwerde zuständige Stelle entscheidet über diese. Sie entscheidet auch ob und, wenn ja, welche weiteren Beteiligten bei der Bearbeitung hinzuzuziehen sind und in welcher Funktion (beratend, entscheidend, ... etc.). Betrifft die Rückmeldung / Beschwerde die Hilfeplanung oder hat diese Auswirkungen auf die Hilfeplanung sind alle entscheidungsrelevanten Beteiligten des Hilfeplanprozess einzubeziehen.

Lörrach, den _____