



Beschwerdemanagement Caritas-Kinderdorf: Protokoll

- Beschwerdeführer: Kind/Jugendlicher
- Sorgeberechtigte/Angehörige
- Jugendamt
- Vormund
- LWL

Kontaktdaten:

- Beschwerdeart: Erstbeschwerde
- Folgebeschwerde

- Adressat: Erzieherin
- Bezugserzieher
- Gruppenleitung
- Heimleitung
- Fachbereichsleitung
- Geschäftsführung/Vorstand
- Caritasrat

Thema: _____

Handlungsabsicht:

- Kommunikationsart: Persönlich
- Telefonisch
- Schriftlich; Brief, Mail, Fax
- Web Portal

- Beschwerdeakte: Gruppe
- Heimleitung



Beschwerdemanagement Caritas Kinderdorf

Eingang der Beschwerde:

- Beschwerde ernst nehmen
- Empathie zeigen
- Grund der Beschwerde erfragen (was, wann, wie, wo, wer)
- Beteiligte Personen erfragen (Anhaltspunkte)
- Erwartete Sofortmaßnahmen erfragen
- Bedauern (ob Beschwerde gerechtfertigt oder nicht) ausdrücken
- Notwendige Sofortmaßnahmen ankündigen
- Weiterleitung der Beschwerde zusichern
- Rückmeldung ankündigen

Abhilfe schaffen/Ausgleich herstellen:

- Notwendige Sofortmaßnahme durchführen (Abhilfe)
- Deeskalierenden Ausgleich herstellen (auch wenn der Verursacher nicht eindeutig ermittelt werden kann)

Dokumentation der Beschwerde *(die maßgeblichen Formulare - Seiten 4 und 5 dieser Anlage - wurden vom Kinderdorfparlament gestaltet und deshalb bewusst nicht mehr redaktionell bearbeitet):*

- Erwartete Maßnahme
- Beschwerdeführer (Kontaktdaten)
- Grund der Beschwerde (was, wann, wer, wo, wie)
- Beteiligte Personen (ggf. Anhaltspunkte)
- Angekündigte und durchgeführte Maßnahmen (Abhilfe)
- Ausgleich
- Kontakthistorie
- Inhalt
- Rückmeldung, Ergebnis

Bearbeitung der Beschwerdegründe

- Besprechung der Beschwerde mit den potentiell beteiligten Personen
- Besprechung der Beschwerde im Team ggf. mit der Heimleitung
- Zeitlichen Verlauf rekonstruieren, Problemeinsicht fördern, Alternativen/Lösungen entwickeln
- Abhilfe/Ausgleich vereinbaren

Weiterleitung der Beschwerde

- Dokumentation der Beschwerde unverzüglich an die Heimleitung mailen



Aufgaben der Heimleitung

- HL prüft die Schlüssigkeit der Dokumentation.
- HL prüft die Angemessenheit der Abhilfe/des Ausgleichs und der Bearbeitung der Beschwerdegründe.
- HL informiert ggf. den Beschwerdeführer über den Verfahrensstand.
 1. HL informiert ggf. über (präventive) Konsequenzen.
 2. Heimleitung drückt Bedauern aus, dankt für die Beschwerde und signalisiert, dass Beschwerden willkommen sind.
 3. HL informiert ggf. Fachbereichsleitung, Vorstand, Jugendämter, LWL.



Beschwerde Info

Name: _____ Datum: _____

Anlass: _____

Hiermit bin ich einverstanden, dass es im Kinderdorfparlament besprochen wird.

Ja	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte ankreuzen!!!

Unterschrift: _____



Beschwerde Info

Datum: _____

Was wurde
unternommen: _____

Ist es für dich erledigt worden?

Ja	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte ankreuzen!!!

Unterschrift: _____
Kind

Unterschrift: _____
Erzieher

Unterschrift: _____
Kinderdorf-Parlament

Unterschrift: _____
Heimleitung