Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist Teil des Prozesses der Partizipation von Kindern und Jugendlichen im Caritas Kinderdorf. Gewaltfreie Erziehung zu Eigenverantwortung und Selbständigkeit gelten als oberstes Ziel. Beschwerden weisen auf Schwachstellen in der Einrichtung hin und werden als wichtiger Hinweis für die Qualitätsverbesserung im Kinderdorf verstanden.

Die Kinder und Jugendlichen sollen die Möglichkeit haben sich zu beschweren. Eine wesentliche Voraussetzung dafür ist, dass eine Beschwerde keine Sanktionen zur Folge haben darf.

Unser Ziel ist es eine Atmosphäre zu schaffen, die eine offene Kommunikation ermöglicht. Dies betrifft sowohl die Beziehung der Mitarbeitenden zu den Kindern, als auch die Arbeitsbeziehungen der Mitarbeitenden und mit der Leitung. Nach unserem Verständnis ist für Kinder und Jugendliche die Erfahrung konfliktbehaftete Situationen gut besprechbar zu gestalten immens wichtig. Diese Erfahrungen steigern die Chancen, dass die Kinder und Jugendlichen bei Unzufriedenheit, Unwohlsein und erlebten Unrecht den Mut haben diese Themen zu artikulieren.

Die Bewohner*innen haben verschiedene Möglichkeiten ihre Beschwerden vorzutragen. Die Struktur für Beschwerden, Beteiligungsrechte und Beteiligungsmöglichkeiten sind in der Anlage 5 der Leistungsbeschreibung detailliert beschrieben. Das vom Kinderdorfparlament entwickelte Beschwerdeverfahren, das auch vom Parlament eigenständig durchgeführt wird, ist ab Seite 5 dieser Anlage beschrieben.

Grundsätzlich haben die Kinder und Jugendlichen die Möglichkeit bei jedem Unbehagen Beschwerden vorzutragen. Aufgabe der Pädagog*innen ist die Vermittlung der Kinderrechte gemäß der UN-Kinderrechtskonvention und des Bundeskinderschutzgesetzes, der Kinderrechte in der Caritas sowie der Datenschutzgrundverordnung. Konkrete Beispiele sind in dem Präventionskonzept und dem sexualpädagogischen Konzept (Anlage 15 der Leistungsbeschreibung) benannt. Ziel ist die Sicherstellung und Stärkung der jeweiligen Rechte der Kinder und Jugendlichen.

Mit einer schnellen Beschwerdebearbeitung wird den Kindern und Jugendlichen vermittelt, dass ihre Beschwerde ernst genommen wird, was Vertrauen schafft. Beschwerdemanagement leistet einen Beitrag zur Prävention (Kinderschutz). Fehlverhalten und Übergriffe von Mitarbeitenden gegenüber Kindern werden offenkundig.

Vorrangige Zielgruppe des Beschwerdewesens sind die Bewohner*innen des Caritas Kinderdorfes. Das Verfahren kann auch von Sorgeberechtigten und Angehörigen genutzt werden.

Beschwerdemanagement Caritas-Kinderdorf: Protokoll

Beschwerdeführer:	Kind/Jugendlicher	❑
	Sorgeberechtigte/Angehörige	❑

Kontaktdaten:

Beschwerdeart:	Erstbeschwerde	❑
	Folgebeschwerde	❑

Adressat:	Erzieher*in	❑
	Bezugserzieher*in	❑
	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 5 und 6 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

Bitte ankreuzen!!!

Unterschrift: _____

Beschwerde Info

Datum: _____

Was wurde unternommen:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ist es für dich erledigt worden?

Ja	Nein

Bitte ankreuzen!!!

Unterschrift: _____
Kind

Unterschrift: _____
Pädagogin/Pädagoge der Gruppe

Unterschrift: _____
Kinderdorf-Parlament

Unterschrift: _____
Heimleitung