



## Allgemeine Grundlagen zum Themenfeld Beschwerden beim Träger Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Menschen(s)kinder gGmbH

### **Der Träger unterscheidet in folgende Beschwerdekategorien:**

- Äußerung einer Beschwerde durch Kinder / Jugendliche / Familien gegenüber Erzieher / Helfer
- Äußerung einer Beschwerde durch Kinder / Jugendliche / Familien gegenüber Erziehungsleitung / Bereichsleitung
- Äußerung einer Beschwerde durch eine externe Institutionen gegenüber Erzieher / Helfer
- Äußerung einer Beschwerde durch eine externe Institution gegenüber Erziehungsleitung / Bereichsleitung
- Äußerung einer Mitarbeiterbeschwerde
- Beschwerden aller aufgeführten Personengruppen gegenüber der Geschäftsführung

Die Beschwerden können dabei in unterschiedlichen Formen die bearbeitenden Instanzen des Trägers erreichen. Dabei werden schriftliche und mündlich direkt vorgetragene Beschwerden ebenso verfolgt, wie über Dritte vorgetragene Sachverhalte. Allen Beschwerden wird die gebotene Aufmerksamkeit entgegengebracht, sie werden mit der nötigen Ernsthaftigkeit behandelt und dem Ziel, die Situation des Beschwerdeführers hinsichtlich des vorgetragenen Sachverhaltes zu verbessern.

Für alle Beschwerden gilt, dass zunächst eine Überprüfung des Beschwerdegegenstandes erfolgt. Dabei ergeben sich unterschiedliche Formen der Dringlichkeit, die ebenso von der Regel abweichende Annahme- und Bearbeitungsverfahren initiieren können. Dabei behält sich die Geschäftsführung zu jeder Zeit vor zu intervenieren und sich in den Beschwerdeprozess einzuschalten, sollten die Leitideen des Beschwerdeverfahrens gefährdet sein.

Am Ende einer Beschwerde soll durch diejenige Person des Trägers, durch welche die Beschwerde innerhalb des Trägers bearbeitet wird, die Transparenz des Handelns gegenüber dem Beschwerdeführer sichergestellt werden. Das beinhaltet auch die Erläuterung weiterer Handlungsschritte, sowie Absprachen mit dem Beschwerdeführer über ein Feedback am Ende des Prozesses.

Jeder Mitarbeiter ist befähigt eine Beschwerde, besonders die von Kindern anzunehmen und anschließend nach Fall und Dringlichkeit umgehend an die jeweils zuständige Person weiterzuleiten.

**Für die Kinder / Jugendlichen betreffende Beschwerden ist, als bearbeitende Instanz des Trägers, die jeweils den Fall führende Bereichsleitung oder Erziehungsleitung zuständig. Laut gültiger Leistungsbeschreibung sind dies auch die Personen, die außerhalb des direkten Helfersystems (Team in der Gruppe / ambulantes Team) als Ansprechpartner und Beschwerdeinstanz fungieren sollen. Altersgemäße Formen des Beschwerdemanagements innerhalb der Trägerschaft sind demnach:**

- Transparente Gestaltung der Möglichkeit zur Kontaktaufnahme zur zuständigen Bereichsleitung / Erziehungsleitung per Telefon. Auch transparenter Umgang mit dem Bereitschaftstelefon des Trägers (in der Gruppe / im Büro benannter Ort des Aushanges und der Aufbewahrung)
- Durch regelmäßige Präsenz der Erziehungsleitung vor Ort (in der Gruppe) Möglichkeit für die Klienten zum Vier-Augen-Gespräch.



- Durch die reguläre Anwesenheit von zwei Erziehern in der Gruppe besteht auch die Möglichkeit des Vier-Augen-Gespräches mit einem Erzieher.
- Positiver Umgang mit Beschwerden. Kinder / Jugendliche erfahren für ihre Offenheit und das entgegengebrachte Vertrauen Wertschätzung.
- Bei Kleinstkindern erhöhte Besuchsfrequenz durch Bereichsleitung / Erziehungsleitung / Gruppenübergreifenden Fachkräften in der Gruppe. Dabei werden unterschiedliche Situationen im Alltag beobachtet und eingeschätzt.
- Jährliche Evaluation als Feedbackbogen für die Kinder.
- Jährliche Teilnahme der Kinder an der internen Evaluation des Trägers (kontinuierliche Weiterentwicklung von Fragebögen)
- Entwicklung von Trainings für beim Träger untergebrachten Kindern und Jugendlichen zur Ermutigung sich beschweren zu dürfen.
- Besondere Veranstaltungstage (z.B. Kinderschutztag) zur Strategie- und Methodenentwicklung bezüglich des Selbstschutzes, wie auch der Ermutigung zur Beschwerdeführung
- Als letzter Beschwerdeweg ist auch für Kinder und Jugendliche die Möglichkeit vorhanden, sich mit der Geschäftsführung in Verbindung zu setzen.

Zur weiteren Qualifizierung des Bereiches Beschwerdesystem und Beschwerdemanagement erarbeitet der Träger zurzeit Gedanken hinsichtlich der Initialisierung eines Ombudsmannes / einer Ombudsfrau. Dabei müssen die Abgrenzungsbereiche zu angrenzenden Handlungsfeldern der Bereichsleitung noch deutlicher konturiert werden.

Beschwerden externer Institutionen werden im Regelfall ebenfalls über die den Fall maßgeblich begleitende Leitungskraft bearbeitet. Dies ergibt sich aus der Rolle der Leitungskraft, welche neben der Fallführung auch in der vermittelnden Position anzusiedeln ist. Beschwerden werden zudem mit dem Ziel bearbeitet, dass das Wohl des Kindes im Mittelpunkt des Interesses stehen soll. Zumeist können diese Formen der Beschwerden nach kurzer Zeit durch aktive Einsetzung spezieller Ziele und Maßnahmen zu einem positiven Abschluss geführt werden.

Mitarbeiterbeschwerden werden ebenfalls im Regelfall über die zuständige Bereichsleitung bearbeitet. Bei diffizilen Sachverhalten ist zudem eine Intervention durch die Geschäftsführung möglich. Mitarbeiterbeschwerden können dabei ebenfalls unterschiedlichste Sachverhalte betreffen und lösen Folgeprozesse im Sinne der Auflösung der Beschwerde oder des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aus.

Direkt an die Geschäftsführung gerichtete Beschwerden werden ebenfalls transparent behandelt und die Erarbeitung von Lösungen dementsprechend dokumentiert. Das Verfahren zum Beschwerdemanagement richtet sich auch hier nach den Standards des Schlüsselprozesses Beschwerdemanagement.