

# Beschwerdemanagement

## 1.0 Die Einführung des Beschwerdemanagements

Die Einführung des Beschwerdemanagements ist Teil des Prozesses der Partizipation von Kindern und Jugendlichen in der Jugendhilfe. Gewaltfreie Erziehung zu Eigenverantwortung und Selbständigkeit gelten als oberstes Ziel in unserer Einrichtung. Ein Kind oder ein Jugendlicher wird sich in der Regel nur dann dazu in der Lage sehen sich zu beschweren, wenn er die Idee hat nach seiner Beschwerde keine Sanktionen erwarten zu müssen. Basis jeglicher konzeptioneller Verankerung des Beschwerdemanagements ist unserer Auffassung nach die ständige Arbeit an einer zur Kommunikation einladenden Atmosphäre. Dies betrifft nicht nur das Verhältnis der Mitarbeiter zu den Klienten, sondern auch die innerbetriebliche Kommunikation. Ein Team, das nach systemischen Gesichtspunkten diese offene Atmosphäre auch in Krisenzeiten kultivieren kann, wird Kinder und Jugendliche eher dazu einladen ihre Bedürfnisse und möglicherweise ihr Unwohlsein zu artikulieren. Der kommunikationsoffene systemische Ansatz ist Teil des Grundverständnisses in unserer Einrichtung, dem in der Betriebskultur und -struktur Rechnung getragen wird. Die Klienten haben im Rahmen des Erziehungsalltags die Möglichkeit Kritik zu üben:

1. während der regelmäßig stattfindenden Gruppenabenden / Familienrat
2. in einem Gespräch mit dem jeweiligen Bezugsbetreuer oder einer anderen Vertrauensperson
3. durch die Bitte um Thematisierung der Beschwerde im Team der Betreuer
4. in einem Gespräch mit der Pädagogischen Leitung
5. 5durch die Beteiligung der Klienten an den regelmäßig stattfindenden Hilfeplangesprächen

## 2.0 Konzept des Beschwerdemanagements

Grundsätzlich muss das Kind / der Jugendliche seine Rechte sowie seine Möglichkeiten der Beteiligung und Mitbestimmung kennen und ausüben können. Auch muss er die Wege des Beschwerdefahrens kennen und auf seinem Weg begleitet werden. Daher ist eine Aufklärung der Mitarbeiter und der Klienten über wichtige Ansprechpartner und Gremien bzw. Anlaufstellen für Mitbestimmung und Beschwerden notwendig.

Die Beteiligungskultur ist in den unterschiedlichen Projekten (z .B. in der Jugendwohngemeinschaft mit 14-18 jährigen Jugendlichen oder in einer Sozialpädagogischen Lebensgemeinschaft, in den auch Kinder im Alter von 2 Jahren leben) naturgemäß sehr unterschiedlich ausgestaltet. Dementsprechend ist die Art und Weise der Beteiligung von Klienten in den Einzelkonzepten der Projekte zu verankern. Das Konzept des Beschwerdemanagements soll dann greifen, wenn trotz ständiger Arbeit an oben beschriebener Grundhaltung ein Jugendlicher oder ein Kind einen Grund zur Beschwerde sieht, den er im Alltag nicht artikulieren kann, oder der - dennoch - nicht gehört wird. Dabei wird unterschieden zwischen internen und externen Beteiligungs- und Beschwerdemöglichkeiten:

## 2.1 Vorhalten einer Struktur für das Beschwerdemanagement

### 2.1.1 Beschwerdebeauftragte

Zwei Beschwerdebeauftragte stellen sich in regelmäßigen Abständen den Klienten in den einzelnen Projekten vor und erläutern den Kindern und Jugendlichen ihren Auftrag.

### *2.1.2 Flyer*

Der Flyer wird jedem Klienten bei dessen Aufnahme in der Einrichtung überreicht. Darüber hinaus liegen in jedem Projekt Flyer bereit.

### *2.1.3 Externe Ombudstelle*

Darüber hinaus hat jeder Klient die Möglichkeit sich an die vom Paritätischen Wohlfahrtsverband eingerichtete Ombudstelle zu wenden.

## **2.2 Der Umgang mit konkreten Beschwerden**

*2.2.1 Anhörung des Kindes /Jugendlichen durch die Beschwerdebeauftragten Erarbeitung von der Situation angemessenen, ersten Lösungen ( z.B. ein moderiertes Gespräch im Sinne des Jugendlichen)*

*2.2.2. Anhörung des/der betreffenden Mitarbeiter durch die Beschwerdebeauftragten*

*2.2.3 Dokumentation über die Gespräche und das weitere Vorgehen, Schaffung von Transparenz für alle Beteiligten über den Verlauf des Beschwerdewegs*

*2.2.4. Einschaltung der pädagogischen Leitung, wenn dies vom Mitarbeiter gewünscht oder von den Beschwerdebeauftragten für notwendig befunden wird.*

*2.2.3 Feststellung des Grades der erreichten Zufriedenheit aus Sicht der/des Beschwerdeführenden mit der Beschwerdebearbeitung*

Fortlaufend wird an der Überprüfung und Weiterentwicklung des Beschwerdeverfahrens sowie an den daraus resultierenden Veränderungsmöglichkeiten der strukturellen Rahmenbedingungen für die Beteiligung der Klientel am Hilfeverlauf gearbeitet.

**Bonn, im März 2018**