

Beschwerdemanagement

Erzbischöfliches Kinderheim Haus Nazareth

Alle Farben der Jugendhilfe

Erzb. Kinderheim
Haus Nazareth
Brunnenbergstr. 34
72488 Sigmaringen
Tel. 07571-7203-0
info@haus-nazareth-sig.de



Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	4
2	Begrifflichkeit	5
3	Beschwerdeverlauf.....	5
3.1	Beschwerde von Seiten der Eltern / Personensorgeberechtigten	6
3.2	Beschwerde von Seiten eines Kindes / Jugendlichen.....	7
4	Beschwerdestelle	7
5	Graphische Darstellung des Beschwerdeverlaufes	8

1 Einführung

Das Erzbischöfliche Kinderheim Haus Nazareth ist eine katholische kirchliche Stiftung öffentlichen Rechts und als freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe anerkannt. Im Leistungsspektrum werden nahezu alle im Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) beschriebenen Hilfeformen vorgehalten und durchgeführt. Neben stationären, teilstationären und ambulanten Angeboten im Rahmen von Hilfen zur Erziehung werden junge Menschen und Familien in Form von präventiv ausgerichteten und sozialraumorientierten Leistungen der Jugend- und Jugendsozialarbeit unterstützt. Ein Sonderpädagogisches Bildungs- und Beratungszentrum mit dem Schwerpunkt Emotionale und Soziale Entwicklung (SBBZ-ESENT), ein Frauen- und Kinderschutzhaus, eine Kindertagesstätte, sowie flexible und / oder erlebnispädagogisch orientierte Gruppenangebote ergänzen das Portfolio. Die wesentliche Aufgabe unserer Einrichtung besteht darin, dass Menschen in individuellen, sozialen und gesellschaftlichen Problemlagen professionelle Hilfe durch diagnostische, sozialpädagogische und therapeutische Maßnahmen erfahren.

Unsere Einrichtung hat es sich seit über 150 Jahren zur Aufgabe gestellt, benachteiligten jungen Menschen und ihren Familien Unterstützung und Hilfestellung zu einer positiven Veränderung ihrer eigenen Lebenssituation zu geben. Konkret umgesetzt wird dieser Auftrag durch Menschen, die sich als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung dem Auftrag unseres Gründers, Thomas Geiselhart, verpflichtet fühlen, das Leitbild der Einrichtung anerkennen und ihre persönlichen Ressourcen und Fähigkeiten in qualitativ hochwertige fachliche Hilfesettings einbringen.

Zur formalen Absicherung dieser Settings hat sich das Erzbischöfliche Kinderheim Haus Nazareth eine Organisationsstruktur gegeben, die mittels formaler und struktureller Vorgaben diese Hilfsangebote festigt und zu effektiven, am betreuten Menschen und seinen Bedürfnissen und Wünschen orientierten, Wirkungen führen soll.

Bei allen positiven und wohlwollenden Bemühungen lässt sich hierbei nicht ausschließen, dass partiell Unzufriedenheit entsteht oder auch Fehler auftreten.

In dem Verständnis, dass

- Menschen, die von uns betreut werden, ihrer Unzufriedenheit Ausdruck geben können
- Die von uns betreuten jungen Menschen und ihre Familien ihre Rechte kennen und ausüben können
- Wir Transparenz in unseren Strukturen und Prozessen haben, um Willkür oder Machtmissbrauch zu verhindern

wurde ein Beschwerdemanagementsystem in unserer Einrichtung implementiert und zukünftig – an Erfahrungen und Notwendigkeiten orientiert – weiter entwickelt.

Dieses basiert auf dem grundsätzlichen Selbstverständnis, dass Beschwerden nicht automatisch als persönliche Angriffe und/oder Infragestellung der Fachlichkeit gesehen werden, sondern als Chance verstanden werden, eine Rückmeldung über die Perspektiven der betreuten Menschen auf das fachliche Handeln zu erlangen.

Beschwerden und Hinweise sind eine Chance, Qualitätsmängel zu beseitigen und Verbesserungspotential zu nutzen.

2 Begrifflichkeit

Eine Beschwerde ist die persönliche (mündliche oder schriftliche) kritische Äußerung eines betroffenen jungen Menschen oder seiner Eltern bzw. Personensorgeberechtigten, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Kinder und Jugendlichen, das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers (Einrichtung) bzw. des Leistungsgewährers (Jugendamt) betreffen.

3 Beschwerdeverlauf

Im Haus Nazareth gibt es für den Fall des Auftretens einer Beschwerde ein festgeschriebenes Verfahren zum Umgang mit derartigen Situationen. Bestandteil dieses Verfahrens ist u.a. die hausinterne Beschwerdestelle. Der Ablauf und die Struktur eines Beschwerdeverfahrens sowie die Aufgaben und Zusammensetzung der Beschwerdestelle sollen im Folgenden erörtert werden (siehe Ablaufdiagramm „Beschwerde“).

Zunächst gilt es zu unterscheiden, ob es sich bei der vorgetragenen Beschwerde um ein Anliegen der Eltern bzw. Sorgeberechtigten oder eines Kindes bzw. Jugendlichen handelt.

3.1 Beschwerde von Seiten der Eltern / Personensorgeberechtigten

Grundsätzlich haben die Eltern / Personensorgeberechtigten die Möglichkeit, ihre Beschwerde direkt mündlich oder schriftlich an die zuständige Gruppen-, Sachgebiets- oder Referats-leitung sowie gegebenenfalls direkt an die Heimleitung/Direktion heranzutragen. Bei Beschwerden über Personen ist die jeweils nächste Leitungsebene zuständig.

Daraufhin erfolgt eine generelle Klärung, mit dem Ziel zu unterscheiden, welcher Kategorie („Interne Angelegenheit“, „Interne-Externe Angelegenheit“, „Meldepflichtige Beschwerde“) die Sache zuzuordnen ist.

Je nach Zugehörigkeit zu den eben erwähnten Kategorien erfolgt ein darauf abgestimmtes weiteres Vorgehen:

Handelt es sich um eine **meldepflichtige Beschwerde**, wird die weitere Klärung ausschließlich durch die Referats- bzw. Heimleitung/Direktion in Kooperation mit dem Landesjugendamt vollzogen.

Ist das vorgetragene Anliegen der Kategorie **„Interne-Externe Angelegenheit“** zugehörig, erfolgt eine ausführliche Klärung des Sachverhaltes. Die betroffenen Personen und mögliche involvierte externe Dienste bzw. Stellen werden dabei einbezogen. Falls nötig werden des Weiteren, je nach Sachlage, unabhängige Stellen in den Klärungsprozess integriert.

Sollte es sich um eine **interne Angelegenheit** handeln, wird ebenfalls eine umfassende Klärung des Sachverhaltes, eventuell unter Einbezug von „Sachverständigen“ innerhalb der Einrichtung oder einrichtungsunabhängigen Stellen, vollzogen.

Darüber hinaus besteht, bei letzteren beiden der drei Kategorien, die Möglichkeit die Beschwerdestelle des Haus Nazareth (deren genaue Funktion im Folgenden beschrieben wird) hinzuzuziehen.

3.2 Beschwerde von Seiten eines Kindes / Jugendlichen

Kinder und Jugendliche haben die Möglichkeit, ihre Beschwerde auf vielfältige Weise vorzutragen. So können sie sich mündlich oder schriftlich an eine Vertrauensperson oder an die zuständige Gruppen-, Sachgebiets- bzw. Referatsleitung wenden. Es besteht des Weiteren die Möglichkeit, direkt schriftlich **die Beschwerdestelle des Haus Nazareth** über das Anliegen in Kenntnis zu setzen. An diese Stelle werden ggf. auch alle, auf anderem Weg vorgetragenen, Beschwerden weitergeleitet, insbesondere wenn keine zufriedenstellende Klärung im Vorfeld herbeigeführt werden konnte. (Ausnahmen bilden hierbei jedoch meldepflichtige Beschwerden bzw. Beschwerden mit straf- oder arbeitsrechtlichem Hintergrund. Diese werden umgehend nach Bekanntwerden an die Heimleitung/Direktion weiter gereicht).

Ist ein Anliegen bei der Beschwerdestelle gemeldet, übernimmt diese die weitere Klärung des Verlaufes. Primär steht die Information aller von der Beschwerde betroffenen Personen an. Anschließend entscheidet die Beschwerdestelle, wer für die weitere Bearbeitung des Anliegens zuständig (beispielsweise Heimrat oder Referatsleitung) und ob die Einbeziehung eines „sachverständigen Dritten“ bzw. einer einrichtungsunabhängigen Person von Nöten ist.

Bei Bedarf hat die Beschwerdestelle die Möglichkeit, eine Klärungsrunde zum Vorantreiben des Lösungsprozesses einzuberufen.

Nachdem die Beschwerdestelle zu einem Entschluss über das weitere Vorgehen oder auch zu einer endgültigen Entscheidung in einer Angelegenheit gekommen ist, teilt sie dies schriftlich an die Betroffenen mit.

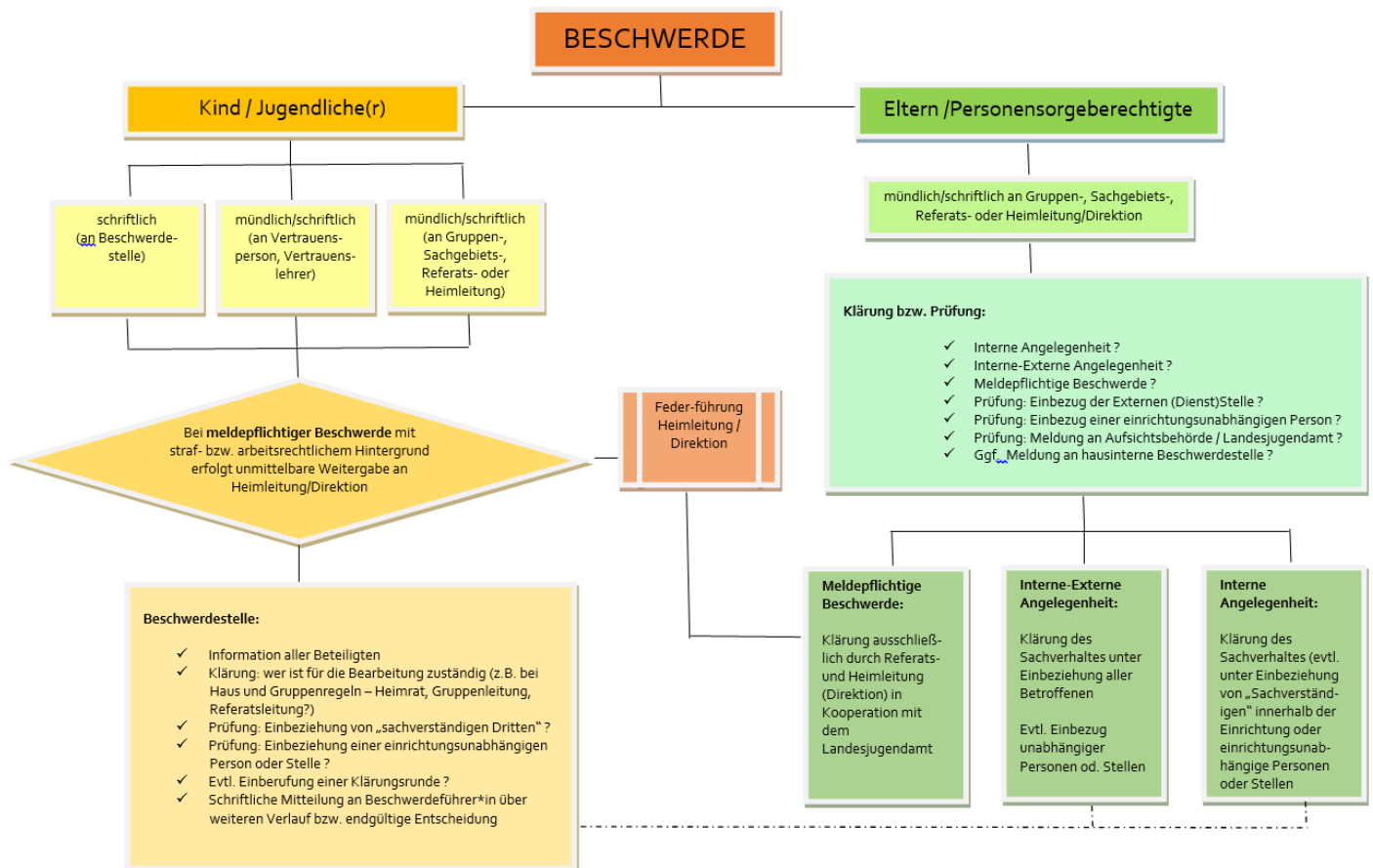
4 Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle des Haus Nazareth setzt sich zusammen aus zwei – im Rahmen der Partizipation von jungen Menschen – gewählten, erwachsenen Vertretern des stationären / teilstationären Bereiches sowie des Lehrerkollegiums. Darüber hinaus wird neben einer externen, einrichtungsunabhängigen Person mit entsprechendem Hintergrund (ernannt von der Heimleitung/Direktion) eine Vertretung der Heimleitung/Direktion Bestandteil der Beschwerdestelle sein.

Die Beschwerdestelle trifft sich in regelmäßigen Abständen und bei Bedarf, um über eingehende Beschwerden und deren weiteren Verlauf zu beraten. Darüber hinaus ist es unabdingbar, dass sich

jedes Mitglied der Stelle umfassend mit den Heim- und Gruppenregeln auskennt, um im Bedarfsfall die richtige Anlaufstelle zu ermitteln.

5 Graphische Darstellung des Beschwerdeverlaufes





© copyright: Haus Nazareth - Sigmaringen - 2022

