



Beschwerdemanagement

Bereich Erziehungshilfe

Ökumenische Fördergemeinschaft Ludwigshafen GmbH

Qualitätsstandard zum Führungsprozess:

Umgang mit Beschwerden

Erstellt von: Bereich Erziehungshilfe
Freigegeben von: Anke Hoffmann-Storz
Version und Datum: Juni 2024
Nächste Prüfung am: Juni 2025



Erziehungshilfe

Umgang mit Beschwerden

1. Einführung:

Mit der Beschwerde äußern Kinder, Jugendliche, Eltern und Kooperationspartner ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Einrichtung für Kinder/Eltern erbrachten Leistung resultiert. Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Einrichtung vorzubeugen.

2. Ziele/Qualitätsanspruch:

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht.
- Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen.
- Beschwerden werden systematisch, zügig und kundenorientiert bearbeitet.
- Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Korrekturmaßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität.

3. Qualitätskriterien:

3.1 Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult.

3.2 Die Regelung zum Umgang mit Beschwerden beinhaltet mindestens folgende Kriterien:

3.2.1 Beschreibung der Möglichkeiten, Beschwerden in der Einrichtung vorzutragen

3.2.2 Bewertung und bei Bedarf Erfassung, Behebung und Bearbeitung von Beschwerden

3.2.3 Analyse der Beschwerdeursachen

3.2.4 Entwicklung und Bewertung geeigneter Maßnahmen zur Behebung der Beschwerdeursachen sowie zur Ableitung und Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

4. Situationsbeschreibung

- Wie sieht die Ausgangslage aus?

Beschwerden werden von den Mitarbeitern entgegengenommen und wenn möglich direkt bearbeitet. Gibt es direkt keine Möglichkeit die Ursache zu lösen wird ein gemeinsamer Gesprächstermin vereinbart. Auf Wunsch der Kinder/Jugendlichen/Eltern und/oder der Mitarbeitenden kann bei fehlender Einigung ein Gesprächstermin gemeinsam mit der Leitung vereinbart werden. Die Annahme einer Beschwerde erfolgt ruhig und sachlich ohne persönliche Wertung.

5. Rechtliche Grundlage und verbindliche Vorgaben

Konzeption; GG §5; GG §17; SGB VIII §1 Abs. 1-2; SGB VIII §3 Abs.1; SGB VIII §14; SGB VIII §61 (Schweigepflicht); UN KRK Art. 5,

Erstellt von: Erziehungshilfe	Freigegeben von: Anke Hoffmann-Storz	Version und Datum: Juni 2024	Nächste Prüfung: Juni 2025
----------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------

Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

	UN KRK Art. 12 Absatz 1, UN KRK Art 13
<p>6. Standardbeschreibung/ Konkretisierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was ist dabei unsere fachliche Aufgabe? • Wie machen wir es konkret? • Wer ist wie zu beteiligen? • Wie ist die Beteiligung sichergestellt? • Wer ist verantwortlich? • Wer ist für was zuständig? • Wer macht was mit wem bis wann mit welchem Ergebnis, wer kontrolliert? <p>Jedes Qualitätskriterium beachten.</p>	<p>Die Kinder/Jugendlichen und Eltern werden bei Maßnahmenbeginn über Beschwerdemöglichkeiten informiert.</p> <p>Beschwerden werden, sofern keine direkte Lösung möglich ist, von den Mitarbeitenden schriftlich auf dem Formular für Beschwerdebearbeitung festgehalten. Diese wird an die zuständige Stelle weitergeleitet. Das Formular wird in dem dafür vorgesehenen Ordner BE-SCHWERDEMANAGEMENT abgeheftet.</p> <p>Alle Mitarbeitenden sind für die Aufnahme der Beschwerden zuständig. Wird diese zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht, wird ein Gesprächstermin vereinbart. Sowohl Mitarbeitende als auch Beschwerdebringende können die Leitung hinzuziehen.</p> <p>Der aufnehmende Mitarbeitende trägt Sorge, dass die Beschwerde zu einem Ergebnis bzw. einer Lösung kommt z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klärung gegenseitiger Standpunkte - Nachkommen bzw. Erfüllen des Wunsches des Beschwerdeführenden - Klärung rechtlicher Vorgaben <p>Mit der*dem Betroffenen wird gemeinsam geprüft, ob die Lösung für beide Seiten zur Zufriedenheit führt.</p> <p>Sofern keine Lösung gefunden werden kann, wird die Thematik mit der Leitung besprochen und die weitere Vorgehensweise festgelegt.</p> <p>Die Leitung ist bei Beschwerden immer zu informieren. Diese entscheidet, ob diese trägerrelevant ist und leitet diese dann bei Bedarf weiter. Bei auffallender Häufung bestimmter Beschwerden wird eine Verbesserung eingeleitet.</p> <p>Neue Mitarbeiter*innen werden von der Leitung und den eigenen Beschäftigten eingewiesen.</p>
<p>7. Schwierigkeiten im Aufgabenfeld</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Die Kinder/Jugendlichen und Eltern können emotional aufgebracht sein: Durch aktives Zuhören fühlen sich die Eltern

Erstellt von: Erziehungshilfe	Freigegeben von: Anke Hoffmann-Storz	Version und Datum: Juni 2024	Nächste Prüfung: Juni 2025
----------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------

Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

<ul style="list-style-type: none"> • Welche Schwierigkeiten können auftreten? • Lösungsvorschläge und Vorbeugeideen 	<p>wertgeschätzt und ernst genommen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Mitarbeitenden können ebenfalls emotional aufgebracht sein. Ist es nicht möglich die Beschwerde wertfrei entgegen zu nehmen, holt sich der*die Mitarbeiter*in Unterstützung aus dem Team. - Die Beschwerde wird zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht: Vereinbarung eines Gesprächstermins - Konflikt kann nicht bzw. temporär geklärt werden: Hinzuziehen einer dritten Person (z.B. Leitung, Kolleg*in, Bereichsleitung, Geschäftsführung) und/oder durch die kollegiale Beratung kann eine Lösung gefunden werden.
<p>8. Qualitätssicherung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie wird dokumentiert? • Wie wird evaluiert? 	<p>Ist die Beschwerde weitreichender wird diese auf dem Formular Beschwerdebearbeitung festgehalten und danach in dem Ordner Beschwerdemanagement abgeheftet.</p>
<p>9. Qualitätsentwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besser werden durch ... • Ziele für die Zukunft 	<p>Ziele durch das Beschwerdemanagement sind die Weiterentwicklung und Verbesserung der Arbeitsprozesse.</p> <p>Zudem sollen die Kinder/Jugendlichen und Eltern durch Partizipation angeregt werden ihre Bedürfnisse und Kritik konstruktiv zu äußern.</p>
<p>10. Nachweise und Referenzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beschwerdebearbeitungsbogen - Leitfaden für Umgang mit Beschwerden (Flussdiagramm)

Erstellt von: Erziehungshilfe	Freigegeben von: Anke Hoffmann-Storz	Version und Datum: Juni 2024	Nächste Prüfung: Juni 2025
----------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang

Beschwerdeführende*r:

Name: _____

Telefon: _____

eMail: _____

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Aufgenommen durch: _____

Straße: _____

PLZ: _____

Ort: _____

- Extern
 Intern
 Erstbeschwerde
 Folgebeschwerde

Eingangsweg

- Direkte Beschwerde:
- Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde
 - Träger
 - Leitung
 - Elternvertreter*in
 - Bereichsleitung
 - Mitarbeiter*in
 - Sonstige

Beschwerdeeingang

- Telefonisch
- Persönlich
- Brief (Anhang)
- Email (Anhang)

Betrifft Arbeitsbereich

- Konzeption /konzeptionelles Arbeiten
- Pädagogische Arbeit mit dem Kind
- Zusammenarbeit mit den Eltern
- Hygiene
- Organisatorisches
- Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen
- _____

Angebener Beschwerdebereich (Stichwort: z.B. Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

Sachverhalt der Beschwerde

Bearbeitung abgegeben an _____ Datum _____

Zusage an Beschwerdeführenden

Terminzusage _____
zeitliche Zusage _____
bis _____
(Ergänzungen)

Kein Abschluss (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung /Gremien: _____

Nachrichtlich weitergeleitet an

- Träger
- Leitung
- Mitarbeiter*in
- Fachberatung
- Jugendamt
- Schule
- Sonstige _____

Abschluss

Datum _____

Unterschrift Bearbeiter*in _____

Unterschrift Leitung _____

Anlagen _____

(z.B. Gesprächsprotokoll, schriftliche Beschwerde)