



# **Konzeption**

**Internes Beschwerdemanagement**

**von**

**Haus Nimmerland**

<b>Inhaltsverzeichnis:</b>	<b>Seite:</b>
1 Ausgangslage	3
2 Definition Beschwerde, Ombudsmann und Beschwerdemanagement	3
3 Zielgruppe	4
4 Ziele des Beschwerdemanagements	4
5 Standards	5
6 Prozessschritte im Beschwerdemanagement	5
6.1 Beschwerdestimulierung	5
6.2 Beschwerdeannahme	6
6.3 Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	7
6.4 Beschwerdeauswertung	7
6.5 Beschwerdemanagementcontrolling	8
6.6 Beschwerdereporting	8
6.7 Beschwerdeinformationsnutzung	9
Anhang:	
- Beschwerde- und Anregungsbogen	10
- Ablaufschema im Beschwerdefall	11
- Dokumentationsbogen	12

## 1. Ausgangslage

Die Rechte von Kindern und Jugendlichen haben in den letzten Jahren immer mehr an Aufmerksamkeit und Anerkennung gewonnen. Die Grundlage hierzu ist die UN-Kinderrechtskonvention von 1989, in welcher die wesentlichen Standards zum Schutz von Kindern und Jugendlichen festgelegt wurden. Daraus leitet sich auch das Recht auf Beteiligung der Kinder und Jugendlichen in allen sie betreffenden Angelegenheiten ab. Zudem sind seit der Einführung des Bundeskinderschutzgesetzes am 01.01.2012 neue Bedingungen an die Erteilung der Betriebserlaubnis gemäß § 45 SGB VIII in der stationären Kinder- und Jugendhilfe geknüpft. Hinsichtlich der Wahrung des Kindeswohls in öffentlichen Einrichtungen der Erziehung sollen verbindliche Möglichkeiten der Beteiligung und der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten der Kinder und Jugendlichen geschaffen werden.

Daher ist es die Aufgabe vom Haus Nimmerland als Einrichtung der Kinder und Jugendhilfe ein strukturiertes, transparentes und schriftlich fixiertes Beschwerdeverfahren zu installieren.

Ferner kann mithilfe eines Beschwerdemanagements dem Anspruch der Wiederherstellung und Steigerung der Zufriedenheit von Kindern und Jugendlichen, welche im Haus Nimmerland leben, Rechnung getragen werden. Denn Beschwerden können als Ausdruck von Unzufriedenheit der Kinder und Jugendlichen betrachtet werden, welchen offen, direkt und bereitwillig entgegen zu treten ist.

Zudem werden Schwachstellen in der Einrichtung sichtbar. Somit können Beschwerden als wichtige Hinweise für die stetige Qualitätsverbesserung verstanden werden. Einrichtungen können aus Beschwerden lernen – im Sinne der lernenden Organisation.

Ein Beschwerdemanagement stellt gleichzeitig ein wichtiges Instrument im Kinderschutz dar. Massives Fehlverhalten oder gar Übergriffe von Mitarbeitern werden aufgedeckt. In diesem Falle greift das bereits verankerte Schutzkonzept.

## 2. Definition von Beschwerde und Beschwerdemanagement:

### 2.1 Definition von Beschwerde:

„Eine Beschwerde ist die persönliche (mündliche oder schriftliche) kritische Äußerung eines betroffenen Kindes, Jugendlichen oder seiner Personensorgeberechtigten, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Kinder und Jugendlichen, das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers betreffen. Beschwerden können beispielsweise gegenüber den Fachkräften der Einrichtungen, der Leistungsträger wie der überörtlichen Träger der Jugendhilfe, aber auch gegenüber außerhalb des Hilfesystems stehenden Personen geäußert werden.“ (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge, 2012, S., 5)

## **2.2 Definition von Ombudsmann:**

Ombud bezeichnet eine Person, welcher als Sprecher oder Vertreter eines Anderen handelt.

## **2.3 Definition von Beschwerdemanagement:**

Ein aktives Beschwerdemanagement, welches sich intensiv mit den Adressaten der Kinder- und Jugendlichen auseinandersetzt, stellt ein wichtiges Instrument zur Aufrechterhaltung der Zufriedenheit und der Sicherstellung der jeweiligen Rechte.

## **2.4 Allgemeine Definition von Beschwerdemanagement:**

Ein Beschwerdemanagement beinhaltet einen komplexen unternehmerischen Handlungsbereich, welcher die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen umfasst, die ein Unternehmen oder eine Organisation im Zusammenhang mit Beschwerden ergreift. Somit ist ein Beschwerdemanagement ein systematisches Vorgehen zur Bearbeitung bei Beschwerden.

## **3. Zielgruppe:**

Kinder und Jugendliche, die in der stationären Jugendhilfe Haus Nimmerland leben. An diese richtet sich das intern verankerte Beschwerdemanagement.

## **4. Ziele des Beschwerdemanagements:**

Mithilfe eines Beschwerdemanagements lassen sich folgende Ziele umsetzen:

- die Wiederherstellung und Steigerung der Zufriedenheit eines jeden Kindes und Jugendlichen, welches/welcher in der Einrichtung lebt.
- Die Sicherstellung und Stärkung der jeweiligen Rechte der Kinder und Jugendlichen. An Hand einer schnellen Beschwerdebearbeitung wird den Kindern und Jugendlichen vermittelt, dass ihre Beschwerde ernst genommen wird, was Vertrauen schafft.
- Das Recht auf Beteiligung (Partizipation) in allen betreffenden Angelegenheiten der Kinder und Jugendlichen wird sichergestellt.
- Vorbeugung von Imageverlust und möglicher Folgekosten. (Keine negative Mundkommunikation seitens der Kinder, wenn sie erfahren haben, dass ihre Beschwerde ernsthaft behandelt wird und zufriedenstellend gelöst wurde.)

- Mit Beschwerden werden Schwachstellen in der Einrichtung sichtbar. Sie enthalten Informationen für potenzielle Qualitätsverbesserungen der eigenen Leistungen
- Beschwerdemanagement leistet einen Beitrag zur Prävention (Kinderschutz). Fehlverhalten und Übergriffe von Mitarbeitenden gegenüber Kindern werden offenkundig.

## 5. Standards

- Jede Beschwerde wird grundsätzlich ernst genommen
- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist gegenüber Beschwerden offen
- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig. Die Zuständigkeit endet, wenn die Beschwerde zufriedenstellend gelöst wurde oder an eine andere Person weitergegeben wurde, welche weiter für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich ist.
- Die Beschwerdewege, Beschwerdeannahme und Beschwerdebearbeitung sind klar strukturiert und transparent und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können damit sachgemäß umgehen.
- Beschwerden werden zeitnah (innerhalb von einer Woche) behandelt und bearbeitet.
- Die Einrichtungsleitung fungiert im Beschwerdefall gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als neutraler Vermittler.

## 6. Prozessschritte im Beschwerdemanagement

Die Ziele lassen sich nur umsetzen, wenn schnelle und leicht zugängliche Beschwerdewege vorhanden sind. Grundsätzlich wird ein Beschwerdemanagement in direkte und indirekte Prozesse gegliedert.

Direkte Prozesse: ***Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung, Beschwerdereaktion.***

- Bei diesen Prozessschritten ist der jeweilige Adressat unmittelbar betroffen.

Indirekte Prozesse: ***Beschwerdeauswertung, Beschwerdecontrolling, Beschwerdereporting, Beschwerdeinformationsnutzung***

- Bei diesen Prozessschritten ist der Adressat nicht unmittelbar betroffen.

### 6.1 Beschwerdestimulierung

Im Rahmen der Beschwerdestimulierung sollen die Kinder und Jugendlichen dazu motiviert und ermutigt werden, ihre Unzufriedenheit, Probleme oder Missstände zu artikulieren. Um dem gerecht zu werden, bedarf es einfacher und schneller Beschwerdewege, die mit wenig Mühe und Aufwand verbunden sind.

Dies setzt von Seiten der Mitarbeiter eine beschwerdeförderliche Haltung voraus, weswegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gegenüber einer möglichen Unzufriedenheit sensibilisiert sind und die Annahme einer Beschwerde anbieten.

*Die Anregung oder Stimulation zur Beschwerde erfolgt durch:*

- Infolyer an die Kinder und Jugendlichen
- Poster in der Einrichtung
- Aufklärung bei Aufnahmegesprächen
- Gruppengespräch(en)
- in persönlichen Gesprächen mit den Kindern und Jugendlichen
- im Alltagsgeschehen.

Im Kinder- und Jugendheim Haus Nimmerland sind sowohl der direkte Beschwerdeweg – persönliche Beschwerde bei den Mitarbeitenden – und der anonyme Weg – Kummerkasten – formell verankert. Die Beschwerdewege sind den Kindern und Jugendlichen bekannt und sie wissen diese für sich zu nutzen. Die Kinder- und Jugendlichen können sich ebenso an die von ihnen gewählten Jugendsprecher wenden. Diese/er kann dann im Vorfeld die Probleme mit uns besprechen oder mit dem Kind/Jugendlichen zusammen. Zudem soll den Kindern und Jugendlichen die Option angeboten werden sich an einen neutralen Vermittler, einen sogenannten Ombudsmann, wenden zu können, welcher die eingegangene Beschwerde zufriedenstellend löst.

*Der Zugang wird gewährleistet durch:*

- Kummerkasten (anonymer Weg der Beschwerdemöglichkeit)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die jeweilige pädagogische Fachkraft vor Ort
- Persönliche Beschwerdeannahme durch den Gruppensprecher
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die psychologische Fachkraft
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die Bezugsbetreuer
- Persönliche Beschwerdeannahme durch den Jugendsprecher
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die Einrichtungsleitung
- Annahme von Beschwerden im Gruppengespräch oder Familienkonferenz
- Beschwerdeannahme durch den Ombudsmann –telefonisch oder schriftlich

Damit es den Kindern und Jugendlichen möglich ist, sich anonym zu beschweren, sollen die jeweiligen Beschwerdeformulare jederzeit zugänglich sein. Die Formulare können hierzu in den vorhandenen Gemeinschaftsräumen der Wohngruppe deponiert werden.

Den Kindern und Jugendlichen ist auch die Möglichkeit gegeben, sich jederzeit mit ihrer Beschwerde an das zuständige Jugendamt oder an die Heimaufsicht zu wenden.

## **6.2 Beschwerdeannahme**

Mit der Annahme einer Beschwerde beginnt das Verfahren. Zur Sicherstellung einer erfolgreichen Beschwerdebearbeitung soll auf das Prinzip des „complaint ownership“, zurückgegriffen werden. Das bedeutet, dass die jeweilige Mitarbeiterin oder der jeweilige Mitarbeiter im Sinne des „complaint ownership“ der „Eigentümer“ der Beschwerde im Erstkontakt mit den artikulierten Beschwerden eines Kindes oder Jugendlichen ist. Ihre oder seine Aufgabe ist eine angemessene Lösung des Problems zu finden, sofern dies im jeweiligen Kompetenzbereich der Mitarbeiterin des Mitarbeiters liegt. Ansonsten hat die Mitarbeiterin, der Mitarbeiter die Beschwerde an entsprechende fach- und entscheidungskompetente Personen innerhalb der Einrichtung weiterzuleiten. Die Zuständigkeit für die Bearbeitung der Beschwerde erlischt, wenn das entsprechende Problem gelöst wurde oder sichergestellt ist, dass die Bearbeitung der Beschwerde durch andere Personen beispielsweise durch die psychologische Fachkraft oder Einrichtungsleitung erfolgt und gewährleistet ist.

Ferner ist wichtig, dass die Person, welche die Beschwerde annimmt, das Kind und den Jugendlichen über den weiteren Verlauf der Beschwerde informiert und begleitet. Mithilfe des Beschwerdeformulars wird die Art der Beschwerde, das jeweilige Zwischenergebnis als auch das Endergebnis dokumentiert. Anschließend soll das Beschwerdeformular in einem Ablageordner archiviert werden und bei der Auswertung aller eingegangenen Beschwerde verwendet werden.

Das Beschwerdeformular soll bei allen möglichen Zugängen verwendet werden.

Kummerkasten: Der Kummerkasten wird von der Einrichtungsleitung, welche für die Bearbeitung der Beschwerden zuständig ist, geleert. In der Regel wird der Kummerkasten täglich geleert. In Vertretung wird die Leerung durch die psychologische Fachkraft übernommen.

## **6.3 Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion**

Bei der Bearbeitung soll dem Beschwerdeführer, also dem Kind und Jugendlichen, Offenheit und Erwünschtheit der Beschwerde signalisiert werden. Dann gilt es, dass die Beschwerde effektiv und möglichst zeitnah bearbeitet wird. Nimmt die Bearbeitung der Beschwerde mehr Zeit in Anspruch, ist dem Kind oder Jugendlichen zeitnah Rückmeldung über den jeweiligen Zwischenstand der Beschwerdebearbeitung zu geben. Zudem steht im Mittelpunkt eine zufriedenstellende Lösung des Problems.

Das Beschwerdeverfahren, der genaue Ablauf, wie und wann Beschwerden bearbeitet werden und welcher Personenkreis wann und wie in Kenntnis gesetzt werden soll, sind in Form eines Flussdiagrammes, welches sich im Anhang befindet visualisiert.

## **6.4 Beschwerdeauswertung**

Die eingegangenen Beschwerden werden systematisch ausgewertet, da sie wichtige Hinweise auf bestehende Fehlerquellen innerhalb der Einrichtung liefern, welche für innerbetriebliche Qualitätsverbesserungen genutzt werden können.

Die Beschwerden werden hinsichtlich ihres quantitativen und qualitativen Gehalts ausgewertet.

*Quantitative Auswertung:*

- Anzahl an Beschwerden und Zeitraum
- Anzahl an Folgebeschwerden und Zeitraum

Ferner soll in der Auswertung von Beschwerden noch erfasst werden:

- ob der zeitliche Rahmen für die Beschwerdebearbeitung eingehalten wurde
- ob die aufgetretenen Probleme und geäußerten Unzufriedenheiten zufriedenstellend gelöst wurden.
- und welche Lösungswege genutzt wurde.

## **6.5 Beschwerdemanagementcontrolling**

Die Aufgabe des Controllings bezieht sich auf die Koordination, Planung, Steuerung und Überwachung des betrieblichen Geschehens, damit die jeweiligen Organisationsziele adäquat umgesetzt und gesichert werden.

Mithilfe des Aufgabencontrollings soll überwacht werden, inwieweit die Aufgaben des Beschwerdemanagements erfüllt sind.

Dazu bedarf es der Formulierung von Leistungsindikatoren –und Standards

Mögliche Indikatoren des Beschwerdemanagements:

- Offene Haltung gegenüber Beschwerden
- Beschwerden werden als Chance für Qualitätsverbesserungen angesehen
- Beschwerdewege sind klar und transparent und den Kindern und Jugendlichen bekannt
- Beschwerdezugänge und Beschwerdewege werden von Kindern und Jugendlichen genutzt
- Die Annahme und Bearbeitung der Beschwerden folgt den vereinbarten und festgelegten Wegen und Arten
- Die Bearbeitung läuft den klar strukturierten Verfahrensablauf ab
- Die Beschwerden werden zeitnah und fristgerecht bearbeitet
- Es treten wenige Folgebeschwerden auf
- Die Auswertung läuft systematisch ab und wird den betroffenen Personengruppen transparent dargelegt.

- Die Kinder und Jugendlichen sind mit den Lösungen zufrieden –Wiederherstellung und Steigerung der Zufriedenheit.

Die Auswertung erfolgt einmal jährlich und wird von der Bereichsleitung und ggf. von den Vertrauenslehrern übernommen.

### **6.7 Beschwerdereporting**

Darunter ist die regelmäßige und aktive Berichtserstattung über beschwerderelevante Problem- und Sachverhalte einer Organisation zu verstehen. Die Berichtserstattung enthält die Informationen aus der Beschwerdeauswertung und dem Beschwerdemanagementcontrolling.

Im Rahmen von Dienstbesprechungen können die jeweiligen Ergebnisse aus der Beschwerdeauswertung und Beschwerdemanagementcontrolling den pädagogischen Fachkräften vorgestellt werden. Auch den Kindern und Jugendlichen sind die Ergebnisse zu präsentieren. Dies kann evtl. in den Gruppengesprächen stattfinden oder im Rahmen der Familienkonferenz.

### **6.8 Beschwerdeinformationsnutzung**

Die erfassten Beschwerdeinformationen stellen sicher, dass die jeweiligen Angaben bzw. Informationen aus dem Beschwerdemanagement für Verbesserungen hinsichtlich der Qualität genutzt werden.

## Beschwerde- und Anregungsbogen

Beschwerde

Anregung

Lob

Kenntnisnahme

Name	
------	--

Dein Anliegen:
----------------

Dein Wunsch, der Deinem Anliegen gerecht wird:
--

Wie soll die Rückmeldung/Bearbeitung erfolgen? <input type="checkbox"/> persönliches Gespräch <input type="checkbox"/> keine Rückmeldung
---

Weitere Anmerkungen:

**Wird ab hier von Haus Nimmerland ausgefüllt!**

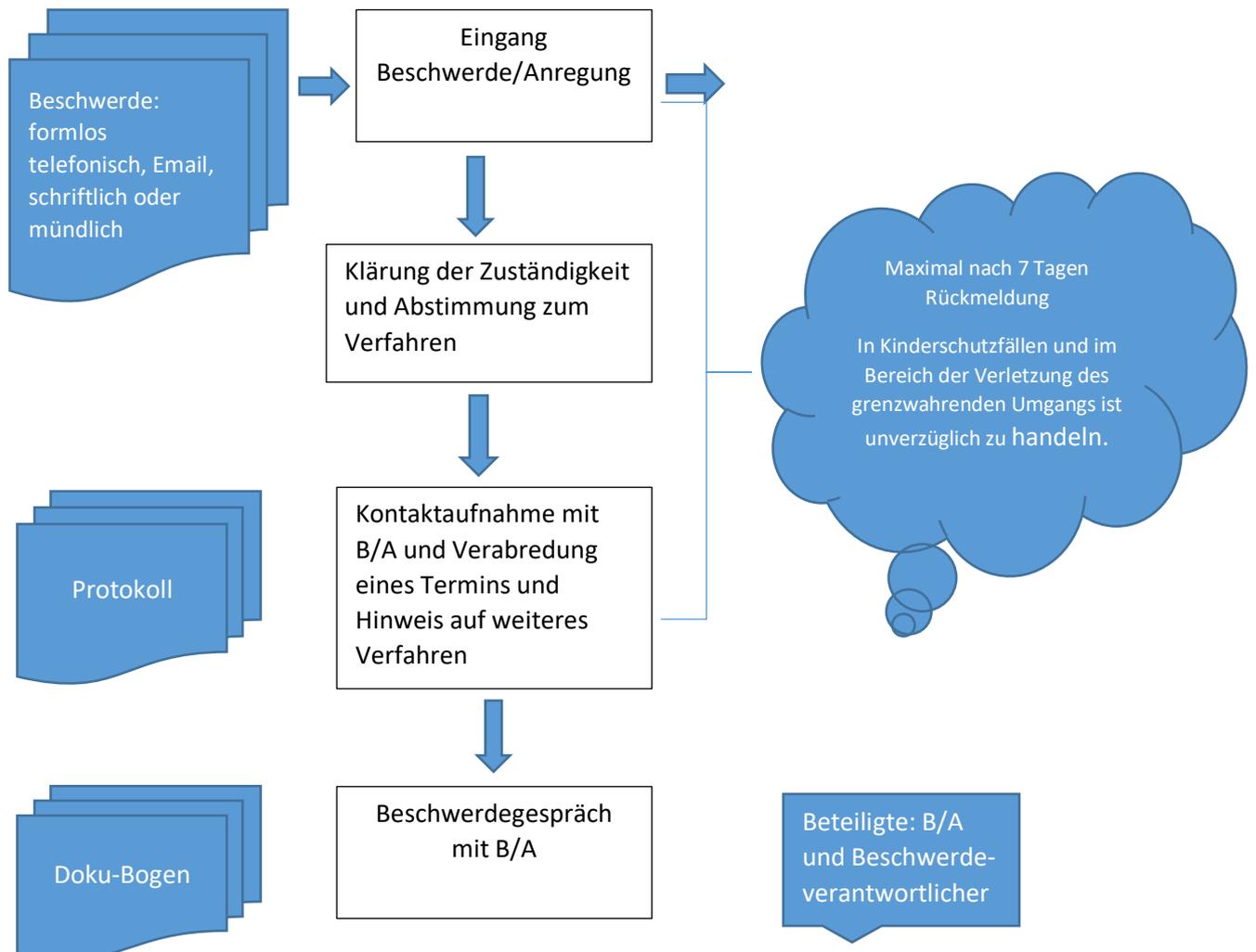
Eingangsdatum:

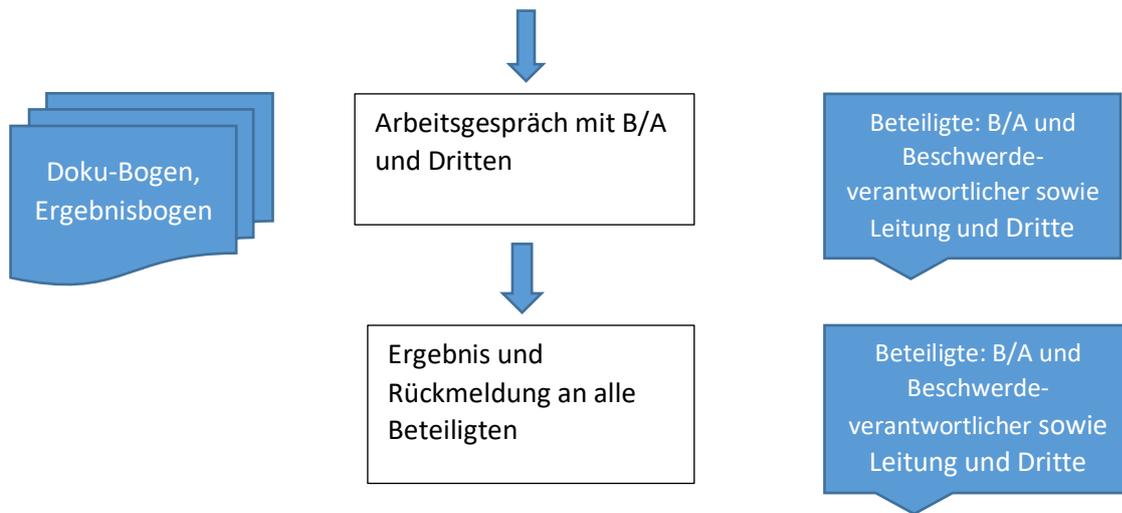
Anliegen wurde angenommen von:

Anliegen wurde weitergeleitet an:

Nächste Schritte / Ergebnis:

### Ablaufschema im Beschwerdefall





**Anmerkung:**

- ☒ B/A steht für Beschwerdeführer/Anreger (Kind, Jugendliche, Familie)
- ☒ Die Beschwerde kann von einem Bezugsbetreuer, der psychologischen FK oder Einrichtungsleitung bearbeitet werden.
- ☒ **In Kinderschutzfällen muss die Kinderschutzbeauftragte hinzugezogen werden.**

## Dokumentationsbogen

Name des Beschwerdeführers:	
Erstbeschwerde <input type="checkbox"/>	Folgebeschwerde <input type="checkbox"/>
Beschwerde aufgenommen am:	
Beschwerde aufgenommen von:	
Darstellung des Sachverhaltes:	
Welchen Wunsch oder Auftrag verbindet der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde?	
Beschwerdebearbeitung (Welche Maßnahmen/Vereinbarungen/Absprachen wurden getroffen?)	

Beschwerdeführer mit der Bearbeitung zufrieden: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Information an:	am: am: am:
Kontrolltermin vereinbart? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Dokumentationsbogen wird abgelegt bei:	
Ort, Datum	
<p>.....</p> <p>Für die Richtigkeit (Unterschriften Beschwerdeführer und Beschwerdeempfänger)</p>	