



**Anregungs - und  
Beschwerdemanagement**  
**für Sorgeberechtigte,  
externe Fachkräfte  
und Kooperationspartner  
der Bethanien Kinder- und Jugenddörfer**

Stand: Juli 2017

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Grundhaltung zum Umgang mit Anregungen und Beschwerden</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Anregungen und Beschwerden von Eltern, Sorgeberechtigten und weiteren Personen</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Anhang</b>	<b>5</b>
3.1	Infobrief über die Möglichkeiten von Anregungen und Beschwerden	5
3.2	“Ihre Anregung oder Beschwerde ...“ – Formblatt zu Annahme	6
3.3	“Wie wurde die Anregung /Beschwerde bearbeitet?“ – Formblatt zur Dokumentation	7

## **1 Grundhaltung zum Umgang mit Anregungen und Beschwerden**

Anregungen und Beschwerden von Eltern, Sorgeberechtigten und weiteren externen Personen und Kooperationspartnern im Rahmen der Jugendhilfe sind wichtige Bausteine der kritischen Fremd- und Selbstreflexion und als Anregungen und Hilfen zur qualitativen Verbesserung der je eigenen Haltung und konkreten Arbeit zu betrachten. Für Kinder und Jugendliche ist die Einbeziehung ihrer Eltern und Familien zudem ein bedeutender Faktor, der sich auf ihre eigene Beteiligung positiv auswirkt. Eltern und Familien sind stets dort, wo es um Verantwortung für ihr Kind oder für sich selbst geht, beteiligt. Die Kooperation mit Eltern und Familien findet ihren Ausdruck nicht nur bei der Beteiligung am Hilfeplanverfahren, sondern in vielfältigen Formen, je nach Beziehungsintensität und Vereinbarung z.B. bei Besuchskontakten, dem Miterleben von wichtigen Entwicklungsschritten der Kinder und in der Beteiligung an pädagogischen Fragestellungen und Entscheidungen.

Die Umsetzung von Beteiligung im Alltag setzt eine bewusste Haltung zur Beteiligungsorientierung eines jeden Einzelnen voraus. In unseren Kinderdörfern geht es um eine beteiligungsfördernde Organisationskultur, in der durch ineinandergreifende Abstimmungsprozesse zur Personal-, Organisations- und Qualitätsentwicklung ein Mitgestalten für alle Beteiligten möglich und selbstverständlich ist. Um diese Perspektive einnehmen zu können, bedarf es zum einen klarer Wege und Strukturen vor dem Hintergrund einer Kultur des Dialogs, zum anderen der Offenheit und Bereitschaft aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Anregungen und Beschwerden im Rahmen dieses Beschwerdemanagements konstruktiv anzunehmen und gewinnbringend umzusetzen.

Im Sinne der Selbstverpflichtung des BVkE, des Bundesverbandes katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen e.V., legen wir, die Bethanien Kinder- und Jugenddörfer, hiermit einen weiteren Baustein unseres Anregungs- und Beschwerdemanagements vor. Seine permanente Weiterentwicklung ist ebenso notwendig wie die regelmäßige Überprüfung seiner praktischen Umsetzung im Lebensalltag unserer Institution, Gruppen- und individuellen Betreuungs-Settings.

## **2 Anregungen und Beschwerden von Eltern, Sorgeberechtigten und weiteren Personen**

- **Information der Sorgeberechtigten**

Die Eltern erhalten im Rahmen des Aufnahmeverfahrens des Kindes einen Infobrief mit einem umseitig eingedruckten Formular, in dem u.a. die verschiedenen Möglichkeiten einer Anregung oder Beschwerde skizziert werden (siehe Anlage 3.1. und 3.2.). Diese Formulare sind auch im Download-Bereich unserer Homepage zu finden.

Der Informationsbrief richtet sich in der Regel an die sorgeberechtigten Eltern und bezieht sich auf deren Rechte, aber auch Pflichten als Eltern. Im Besonderen appelliert der Brief an Eltern in ihrer Vorbildfunktion für die Kinder, bei Anregungen und Beschwerden zunächst den Weg über die Bezugs- und Leitungspersonen vor Ort zu suchen, bei nicht ausreichender Abhilfe des Anliegens nachfolgend auch den Weg über die Erziehungs- und schließlich Einrichtungsleitung zu wählen, um nach möglichen Kompromisslösungen zu suchen. Sollte der Weg über die Einrichtungsleitung nicht als Lösung in Betracht kommen, werden die Eltern informiert, dass sie sich auch für den Weg über das zuständige Jugendamt oder das Landesjugendamt (Heimaufsicht) entscheiden können.

Unabhängig davon können die meisten Anregungen oder Beschwerden auch weiterhin unterhalb eines formalisierten Verfahrens angesprochen und geklärt werden.

### • **Konkreter Ablauf für die Annahme einer Anregung oder Beschwerde**

1. Wichtige Anregungen und Verbesserungswünsche sowie jede kritische Rückmeldung über ein Erlebnis, einen Zustand, ein Verfahren oder einen Gesamteindruck, die nicht im unmittelbaren Gespräch geklärt werden können oder einen grundsätzlicheren Charakter haben soll schriftlich festgehalten und formuliert werden.
2. Der unmittelbar angesprochene Mitarbeiter füllt am besten mit den Beteiligten gemeinsam den Bogen "Ihre Anregung oder Beschwerde ..." (siehe Anlage 3.2.) aus oder übergibt ihnen das entsprechende Formblatt. Anschließend begleitet er/sie den weiteren Weg dieser Anregung oder Beschwerde. Wichtig ist hierbei, sowohl die vorgetragene Anregung oder Beschwerde korrekt darzustellen als auch mögliche, bereits besprochene (Lösungs-)Ideen festzuhalten. Ferner gilt es, den Sachverhalt transparent zu machen und zu entscheiden, ggfls. nach Rücksprache mit seiner/seinem Vorgesetzten, wer in das Verfahren mit einzubinden ist. Es wird ein Zeitrahmen abgesteckt, bis wann eine Antwort oder Klärung erfolgen soll und die Sorgeberechtigten bzw. anderen Beschwerdeführer sollen die korrekte Aufnahme ihrer Anregung bzw. Beschwerde mit ihrer Unterschrift auf dem Annahmebogen bestätigen.
3. Der ausgefüllte Vordruck wird anschließend durch ein Mitglied der Leitungsrunde (Erziehungs-, Verwaltungs- oder Kinderdorfleitung) entgegengenommen und der weitere Umgang mit der Beschwerde transparent gemacht. Dem Beschwerdevorgang werden alle relevanten Schriftstücke, Gesprächsprotokolle oder Mails hinzugefügt.
4. Beschwerden werden in einer zentralen Akte im Sekretariat geführt, sodass alle Leitungsverantwortlichen jederzeit Zugang haben und sich ein aktuelles Bild vom Stand der Bemühungen machen können. Gemeinsam mit der Erziehungsleitung und allen Betroffenen wird nach einer Lösung im Sinne des Kindeswohls gesucht und entschieden, diese schriftlich festgehalten und der weitere Verlauf kontrolliert (siehe Anlage 3.3).

### • **Dokumentation und Auswertung**

Jede Beschwerde im o. g. Sinne wird so dokumentiert, dass auch eine spätere Auswertung möglich ist. Die Erfolgsmessung orientiert sich nicht nur nach der Anzahl der Beschwerden insgesamt, sondern stellt auch die Frage, ob es wiederholte Beschwerden zum gleichen Vorgang bzw. zum gleichen Problem gibt und überprüft die Zielerreichung.

## 3 Anhang

### 3.1 Infobrief über die Möglichkeiten von Anregungen und Beschwerden



## **Sagen Sie uns ruhig Ihre Meinung ...**

Sehr geehrte/r .....,

Ihr Sohn / Tochter / Mündel ..... ist vor kurzem zu uns in das Bethanien Kinder- und Jugenddorf ..... gekommen und wir bemühen uns, diese Zeit zu einer Hilfe für das Kind und für Sie werden zu lassen. Uns liegt sehr viel daran, mit Ihnen zum Wohle ihres Kindes gut zusammenzuarbeiten.

So hoffen wir auf eine gute gemeinsame Zeit, während Ihr Kind bei uns lebt oder betreut wird. Es ist aber auch normal, dass nicht immer alles reibungslos abläuft, oder Sie finden etwas nicht gut und wünschen es sich anders. Konflikte und auch Meinungsverschiedenheiten können auftreten. Das ist für uns kein Problem, sondern eher eine Chance.

Wenn Sie nun etwas klären möchten oder Sie eine Idee haben, wie die Dinge besser laufen könnten, dann würden wir uns freuen, wenn Sie uns direkt ansprechen.

Wir möchten Sie hiermit ausdrücklich ermutigen, uns kritische Rückmeldungen zu geben oder Vorschläge für Verbesserungen zu machen. Erst wenn wir wissen, was Sie stört, können wir gemeinsam etwas verändern.

Als erstes stehen Ihnen die Mitarbeiter zur Verfügung, die in der Gruppe tätig sind. Meistens können sie Ihr Anliegen schon gut aufnehmen und mit Ihnen eine Lösung finden.

Sollte das nicht möglich sein, können Sie sich gerne auch an die Kinderdorfmutter bzw. die Gruppenleitung ....., die Erziehungsleitung ..... (*Durchwahl: - XXX*) oder an die Kinderdorfleitung ..... (*Durchwahl: - XXX*) wenden.

Alle MitarbeiterInnen sind verpflichtet, Ihre Beschwerde oder Ihren Vorschlag entgegenzunehmen, wenn es etwas ist, was nicht umgehend bereinigt werden kann, auch aufzuschreiben und sich um die Klärung zeitnah zu kümmern. Sie werden bei allen Schritten beteiligt und wir werden dann gemeinsam nach einer Lösung suchen, auf die sich alle einlassen können.

Mit herzlichem Gruß

Kinderdorfleitung  
- Anlage: Formular für Anregung oder Beschwerde

## 3.2 Ihre Anregung oder Beschwerde ...

Dieses Formular können Sie oder wir gemeinsam nutzen, um Ihre Anregungen oder Beschwerden aufzunehmen.

Name: \_\_\_\_\_ Adresse: \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_ Mailadresse: \_\_\_\_\_

Anregung       Beschwerde (bitte ankreuzen)

a) Darum geht es:

b) Das soll sich ändern oder das könnte helfen:

*Reichen diese Textfelder nicht aus, können Sie gerne auch die Rückseite nutzen*

c) Ich möchte gerne mit folgenden Personen darüber sprechen:

Weitergeleitet an:

am:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum

Unterschrift der Beteiligten

Den ausgefüllten Anregungs- oder Beschwerdebogen können Sie in den Kinderdorfbriefkasten werfen oder uns auch per Post zusenden.

### 3.3. *Wie wurde die Anregung/Beschwerde bearbeitet?*

Das Gespräch fand statt am: \_\_\_\_\_

An dem Gespräch haben teilgenommen: \_\_\_\_\_

#### **Möglichkeit 1:**

Es gibt eine Lösung. Diese sieht so aus:

#### **Möglichkeit 2:**

Leider gab es keine Lösung, weil:

So geht es weiter:

Eine Beteiligung der oder Rückmeldung an die Eltern bzw. Sorgeberechtigten hat stattgefunden am:

... auf folgendem Wege:

\_\_\_\_\_  
Unterschriften Gesprächspartner