

GELINGENDES UND HERAUSFORDERNDES IN DER UMSETZUNG VON EINRICHTUNGSBEZOGENEN BESCHWERDEVERFAHREN

ERKENNTNISSE AUS DEN MODELLEINRICHTUNGEN

Optimierungen der Beschwerdeverfahren

2

- Abgleich der beschriebenen Verfahren mit der gelebten Praxis
- Systematische Information aller Mitarbeitenden über Beschwerdeverfahren
- Explizite Rollen- und Funktionsklärung aller im Beschwerdemanagement Beteiligten, inkl. Schnittstellen und Informationswege zu den jeweils anderen
- Weiterentwicklung bestehender Zuständigkeiten für Beschwerdebearbeitung durch
 - Reflexion der Erreichbarkeit/Bekanntheit der beschwerdebearbeitenden Person je Arbeitsbereich, Standort und Zielgruppe
 - Konkretisierung für ambulanten Bereich

Optimierungen der Beschwerdeverfahren

3

- Persönliche Vorstellung der beschwerdebearbeitenden Person(en) und des Verfahrens in allen Gruppen
- Er- bzw. Überarbeitung von Rechtekatalogen unter Beteiligung von Kindern/Jugendlichen
- Aufforderungen und Ermutigungen der jungen Menschen Aspekte anzusprechen und das Verfahren zu nutzen (Beschwerdeaktivierung)

Spannungsfelder aus den Modelleinrichtungen

4

- Diskussion/Reflexion der Unterschiede zwischen formellen und informellen Beschwerden (Adressaten entscheiden Zuordnung, Beschwerdemanagement als alternative Option)
- Unterscheidung zwischen Fehlermeldungen und Beschwerden
- Beschwerden, die pädagogische Einschätzungen bzw. Fragen tangieren, können nur begrenzt im Verfahren bearbeitet werden
- Umgang mit Beschwerden der Mitarbeitenden

5

Themen der nächsten Workshops

Nächste Themen in den Modelleinrichtungen

6

- Stärkung der Adressatenbeteiligung im Hilfeplanverfahren
- Erarbeitung einer Selbstverpflichtung von Mitarbeitenden bzgl. Kinderrechten
- Einrichtungsinterne Beteiligungswerkstatt mit Kindern und Jugendlichen zur Erarbeitung eines Rechtekatalogs
- Profilierung der möglichen Ansprechperson(en) für das Anregungs- und Beschwerdemanagement
- Formulierung des Infobriefs für Eltern in ambulanten Hilfen
- Auswertung der Erfahrungen mit veränderten Verfahren

Nächste Themen in den Modelleinrichtungen

7

- Workshop unter Beteiligung mehrerer Jugendämter

Themen:

Beschwerdestrukturen im Jugendamt und in der
Einrichtung

Kommunikation und Bearbeitung von Beschwerden vom
Jugendamt an die Einrichtung und umgekehrt

Optionen für unabhängige regionale Beschwerdestelle