

Beschwerdeprozess  
Offene Kinder- und  
Jugendarbeit  
Ökumenische För-  
dergemeinschaft  
Ludwigshafen

# Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

Version: August 2017

## Umgang mit Beschwerden

Erstellt von: Bereich OKJA ÖFG

Freigegeben von: Stefan Gabriel

Version und Datum: August 2017

Nächste Prüfung am: August 2018

# Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

## Offene Kinder- und Jugendarbeit

### Umgang mit Beschwerden

#### 1. Einführung:

Mit der Beschwerde äußern Kinder und Jugendliche ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Jugendeinrichtung für die Besucherinnen und Besucher 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 Tageseinrichtung 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:

- Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult.
- Beschwerden werden konsequent systematisch erfasst und zeitnah ausgewertet
- Die Erfassung der Beschwerde erfolgt in standardisierte Dokumentationsbögen

#### 4. Situationsbeschreibung

- Wie sieht die Ausgangslage aus?

Beschwerden werden von den Mitarbeitenden entgegengenommen und wenn möglich direkt bearbeitet. Gibt es direkt keine Möglichkeit die Ursache zu lösen wird ein gemeinsamer Gesprächstermin vereinbart. Auf Wunsch der BesucherInnen 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

- UN-Kinderrechtskonvention, Artikel 12, Absatz 1  
Artikel 13
- GG, Artikel 2, Abschnitt 1
- SGB VIII, §1, §11

Erstellt von: Bereich OKJA ÖFG	Freigegeben von: Stefan Gabriel	Version und Datum: August 2017	Nächste Prüfung am: Aug. 2018
-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

## Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

<p><b>6. Standardbeschreibung/ Konkretisierung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist dabei unsere fachliche Aufgabe?</li> <li>• Wie machen wir es konkret?</li> <li>• Wer ist wie zu beteiligen?</li> <li>• Wie ist die Beteiligung sichergestellt?</li> <li>• Wer ist verantwortlich?</li> <li>• Wer ist für was zuständig?</li> <li>• <b>Wer macht was mit wem bis wann mit welchem Ergebnis, wer kontrolliert?</b></li> </ul> <p>Jedes Qualitätskriterium beachten.</p>	<p>Die Kinder und Jugendlichen werden über die Möglichkeit der Beschwerde in für die jeweilige Einrichtung geeigneter Form 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 BESCHWERDEMANAGEMENT abgehängt.</p> <p>Alle Mitarbeitenden sind für die Aufnahme der Beschwerden zuständig. Wird diese zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht, wird ein Gesprächstermin vereinbart. Sowohl Mitarbeiter und Beschwerdebringer 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"> <li>- Klärung gegenseitiger Standpunkte</li> <li>- Nachkommen bzw. Erfüllen des Wunsches des Beschwerdeführers</li> <li>- Klärung rechtlicher Vorgaben</li> </ul> <p>Mit 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 im Team 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 Mitarbeitenden werden von der Leitung zu diesem Team eingewiesen.</p>			
<p><b>7. Schwierigkeiten im Aufgabenfeld</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Schwierigkeiten können auftreten?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Kinder und Jugendlichen können emotional aufgebracht sein: Durch aktives Zuhören fühlen sich die BesucherInnen wertgeschätzt und ernst genommen.</li> <li>- Die Mitarbeitenden können ebenfalls emotional auf-</li> </ul>			
Erstellt von: Bereich OKJA ÖFG	Freigegeben von: Stefan Gabriel	Version und Datum: August 2017	Nächste Prüfung am: Aug. 2018	2

## Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

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

Erstellt von: Bereich OKJA ÖFG	Freigegeben von: Stefan Gabriel	Version und Datum: August 2017	Nächste Prüfung am: Aug. 2018
-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

# Beschwerdebearbeitung

## Beschwerdeeingang

BeschwerdeführendeR:

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

Telefon: \_\_\_\_\_

eMail: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Aufgenommen durch: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

- Erst-  
beschwerde
- Folge-  
beschwerde

## Eingangsweg

- Direkte Beschwerde:
- Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde
- Träger
- Leitung
- Sonstige
- Bereichsleitung
- MitarbeiterIn

## 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 \_\_\_\_\_

