

Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche für den Kirchenkreis An Nahe und Glan

Beschwerde aufnehmen

Die Aufnahme der Beschwerde erfolgt durch die Person, an die das Kind oder der bzw. die/der Jugendliche sich gewandt hat. Die Zuständigkeit für die jeweilige Beschwerdebearbeitung innerhalb der Einrichtung wird geklärt.

Für das Gespräch wird ein störungsfreier Raum gesucht und ausreichend Zeit eingeräumt. Dabei wird durch aktives Zuhören und offenes Fragen die Beschwerde möglichst genau erfasst und ernst genommen.

Dem Kind oder der bzw. dem Jugendlichen wird für ihre bzw. seine Offenheit gedankt.

Gemeinsam mit dem Kind oder der bzw. dem Jugendlichen werden Lösungsmöglichkeiten, die es bzw. sie oder ihn entlasten können, überlegt und sofort oder in weiteren Gesprächen abgesprochen.

Bei Schritten, die das Kind oder die bzw. der Jugendliche selbst zur Lösung unternehmen kann, wird ihr bzw. ihm nach Wunsch und bei Bedarf Unterstützung gegeben. Schritte, die im Verantwortungsbereich der Erwachsenen liegen, werden dem Kind oder der bzw. dem Jugendlichen gegenüber eindeutig so benannt. In solchen Fällen übernimmt die angesprochene Person das weitere Vorgehen, einschließlich der Weiterleitung der Beschwerde in Absprache und mit Information des Kindes oder der bzw. des Jugendlichen soweit möglich.

Bei Anzeichen sexualisierter Gewalt oder anderen Formen von Kindeswohlgefährdung muss sofort zum Wohl des Kindes oder der bzw. des Jugendlichen gemäß Interventionsleitfaden gehandelt werden. Die angesprochene Person ist zur Weiterleitung an die Vertrauensperson verpflichtet. Die Verantwortung für das weitere Vorgehen liegt bei der fallführenden Fachkraft und deren Vorgesetzter bzw. Vorgesetztem.

In Absprache mit dem Kind oder der bzw. dem Jugendlichen und bei Fällen sexualisierter Gewalt nach Rücksprache mit dem Interventionsteam werden die Personensorgeberechtigten über die Beschwerde informiert und auch mit ihnen wird das weitere Vorgehen abgesprochen.

Möchte das Kind oder die bzw. der Jugendliche nicht mit der Person, die es zuerst aufgesucht hat, weitersprechen, so wird mit ihr bzw. ihm nach einer Person gesucht, der es vertrauen kann.

Beschwerden zu Interaktionen

Betrifft die Beschwerde eine Interaktion zwischen Mitarbeitenden und Kind bzw. Jugendlichen, ohne dass eine Kindeswohlgefährdung vorliegt, so ist gemeinsam mit dem Kind oder der bzw. dem Jugendlichen abzuwägen, ob sie bzw. er selbst, ggf. unter Hinzuziehung einer Vermittlungsperson, mit der betreffenden Person sprechen kann.

Ist dies nicht möglich, kann die Beschwerde aufnehmende Person mit der bzw. dem Betreffenden, eventuell auch unter Anonymisierung des Beschwerdeführenden Kindes oder der bzw. des Jugendlichen, sprechen.

Beschwerden zu Gestaltung und organisatorischen Abläufen

Beschwert sich ein Kind oder eine Jugendliche bzw. ein Jugendlicher über organisatorische Abläufe oder die Gestaltung des Angebots, so sind deren bzw. dessen Vorschläge aufzunehmen, an die bzw. den zuständigen Mitarbeitenden weiterzugeben und ggf. in Veränderung einfließen zu lassen. Nicht jede Beschwerde und jeder Veränderungswunsch entspricht dem pädagogischen Konzept der Einrichtung. Dementsprechend kann nicht jeder Wunsch von Beschwerdeführenden aufgegriffen werden. Die Auseinandersetzung auf der pädagogischen Ebene ist notwendig und eine inhaltliche Begründung ist zu geben.

Betreffen die angesprochenen Inhalte auch andere Kinder oder Jugendliche, so werden auch deren Beschwerden und Vorschläge erfasst und einbezogen. Das Vorgehen der Bearbeitung von Beschwerden ist zeitlich und inhaltlich stets transparent zu halten. Änderungen im Bearbeitungsablauf müssen den Betreffenden mitgeteilt werden.

Lösungen und Antworten werden den Beteiligten von der aufnehmenden Person oder gegebenenfalls von der Leitung mitgeteilt. Dabei müssen Entscheidungen und Vorgehensweisen nachvollziehbar erklärt werden. Sind die Beschwerdeführenden nicht einverstanden, werden weitere Lösungen gesucht. Die Umsetzung der gefundenen Lösung und die Zufriedenheit des Kindes oder der bzw. des Jugendlichen und ggf. der Personensorgeberechtigten wird unmittelbar nach der Veränderung und zu einem weiteren, späteren Zeitpunkt erfragt, auch wenn die Beschwerde erledigt scheint.

Bezüglich schriftlich abgegebener Beschwerden ist entsprechend vorzugehen. Hat das Kind oder die bzw. der Jugendliche ihren bzw. seinen Namen bekannt gegeben, so wird von der für die Beschwerde zuständigen Person ein Gespräch mit ihr bzw. ihm geführt, sofern sie bzw. er zustimmt.

Eine Überprüfung auf Veränderung erfolgt nach einem angemessenen Zeitraum. Anonymen Beschwerden wird ebenfalls nachgegangen.