



Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche für den Evangelischen Kirchenkreis Südharz

Das Beschwerdemanagement ist eine der tragenden Säulen für die Umsetzung der Rechte von Kindern und Jugendlichen.

Dabei werden Beschwerden von Kindern und Jugendlichen als Impulse für die Weiterentwicklung der Arbeit betrachtet. Außerdem werden Kinder und Jugendliche dazu ermutigt, ihre Wahrnehmung der Situation zu schildern und sich zu äußern, wenn sie eine Grenzverletzung erleben.

Ein Kind oder Jugendlicher wird wegen einer Beschwerde niemals benachteiligt, diffamiert oder in sonstiger Art und Weise unter Druck gesetzt. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, Beschwerden von Kindern und Jugendlichen, ernsthaft aufzunehmen, zu prüfen und sich auf entsprechende Änderungsmöglichkeiten einzulassen.

Gute Erreichbarkeit, umfassende Information, Interesse, Aufmerksamkeit, Verständnis und eine alters- und entwicklungsangemessene Sprache sowie eine schnelle Reaktion sind wesentliche Aspekte des Beschwerdemanagements für Kinder und Jugendliche. Möglichkeiten zur Beschwerde sind das Gespräch zwischen dem Kind bzw. Jugendlichen und den betreffenden Mitarbeitenden, einem oder einer anderen Mitarbeitenden, einer von ihm selbst gewählten Vertrauensperson oder einer benannten zuständigen Person sowie sonstige schriftliche Rückmeldungen in jeder Form. Beschwerden können persönlich, anonym oder als Gruppe vorgetragen werden.

Beschwerde aufnehmen

- Die Aufnahme der Beschwerde erfolgt durch die Person, an die das Kind oder der bzw. die 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 dem bzw. der Jugendlichen wird für seine bzw. ihre Offenheit gedankt.
- Gemeinsam mit dem Kind oder dem bzw. der Jugendlichen werden Lösungsmöglichkeiten, die es bzw. ihn oder sie entlasten können, überlegt und sofort oder in weiteren Gesprächen abgesprochen.
- Bei Schritten, die das Kind oder der bzw. die Jugendliche selbst zur Lösung unternehmen kann, wird ihm bzw. ihr nach Wunsch und bei Bedarf Unterstützung gegeben.

- Schritte, die im Verantwortungsbereich der Erwachsenen liegen, werden dem Kind oder dem bzw. der 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 des bzw. der Jugendlichen soweit möglich.
- Bei Anzeichen sexualisierter Gewalt oder anderen Formen von Kindeswohlgefährdung muss sofort zum Wohl des Kindes oder der bzw. des Jugendlichen gemäß Notfallplan gehandelt werden. Die angesprochene Person ist zur Weiterleitung an die Leitungsperson/ Vertrauensperson verpflichtet. Die Verantwortung für das weitere Vorgehen liegt bei der Leitung des Trägers.
- In Absprache mit dem Kind oder der bzw. dem Jugendlichen und bei Fällen sexualisierter Gewalt, werden die Personensorgeberechtigten über die Beschwerde informiert und auch mit ihnen wird das weitere Vorgehen abgesprochen.

- Möchte das Kind oder der bzw. die Jugendliche nicht mit der Person, die es zuerst aufgesucht hat, weitersprechen, so wird mit ihm bzw. ihr 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 er bzw. sie 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 ein Jugendlicher bzw. eine Jugendliche über organisatorische Abläufe oder die Gestaltung des Angebots, so sind dessen bzw. deren 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 Beschwerde Führenden 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 der bzw. die Jugendliche seinen bzw. ihren Namen bekannt gegeben, so wird von der für die Beschwerde zuständigen Person ein Gespräch mit ihm bzw. ihr geführt, sofern er bzw. sie zustimmt.
- Eine Überprüfung auf Veränderung erfolgt nach einem angemessenen Zeitraum.
- Anonymen Beschwerden wird ebenfalls nachgegangen.