



## Verbindliche Regelungen und Schritte zum „Umgang mit Beschwerden in der Einrichtung“

Die folgenden Regelungen dienen der Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden in allen Teilbereichen der Einrichtung und gelten gleichermaßen für die Kinder/Jugendlichen, Eltern/Personensorgeberechtigten und andere externe Stellen oder Institutionen (z.B. Jugendamt, Fachbehörde, Schulen).

### Das Beschwerdemanagement umfasst folgende Regelungen:

- Es muss den Kindern/Jugendlichen, Eltern/Personensorgeberechtigten und Kooperationspartnern bekannt sein, wo und wie sie sich beschweren können
- Der/die Mitarbeiter/in, bei dem/der die Beschwerde aufläuft, ist zuständig:
  - für eine wertschätzende Annahme der Beschwerde und für die Erfassung
  - für die direkte Bearbeitung oder die korrekte Weiterleitung entsprechend der Thematik / Zuständigkeit
  - für die Information (Leitung/ Team /betroffene/r Stelle oder Kolleg/in)
- Alle Beschwerden werden im Rahmen des Besprechungswesens entsprechend der Thematik / Tragweite / Relevanz bekanntgegeben
- Bei Vorwurf der sexuellen, körperlichen und seelischen Gewalt, ist die Geschäftsführung umgehend zu informieren und Rücksprache mit dem/der betroffenen Mitarbeiter/in zu halten
- Beschwerden werden schriftlich auf dem beigefügten Formblatt protokolliert und zur Information an die Leitung/Geschäftsführung weitergegeben
- Die Eingangsbestätigung einer Beschwerde (schriftlich oder per Mail) erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag, die erste Reaktion erfolgt innerhalb von spätestens 14 Tagen; wenn möglich ist ein Gesprächstermin einer schriftlichen Antwort vorzuziehen
- Je nach Inhalt der Beschwerde entscheidet die Leitung, ob die Fachbehörde (Heimaufsicht), Angehörige, Vertrags- und Kooperationspartner oder andere externe Stellen oder Institutionen über Beschwerde und -verlauf in Kenntnis gesetzt werden
- Für alle Beschwerden sollten zeitnah einvernehmliche und adäquate Lösungen gesucht und umgesetzt werden
- Das abschließende Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird an den/die Beschwerdeführer/in und bei Bedarf an die entsprechenden Stellen weitergegeben
- Beschwerden werden im Vordruck „Beschwerdeprotokoll“ dokumentiert, gesammelt und turnusmäßig ausgewertet