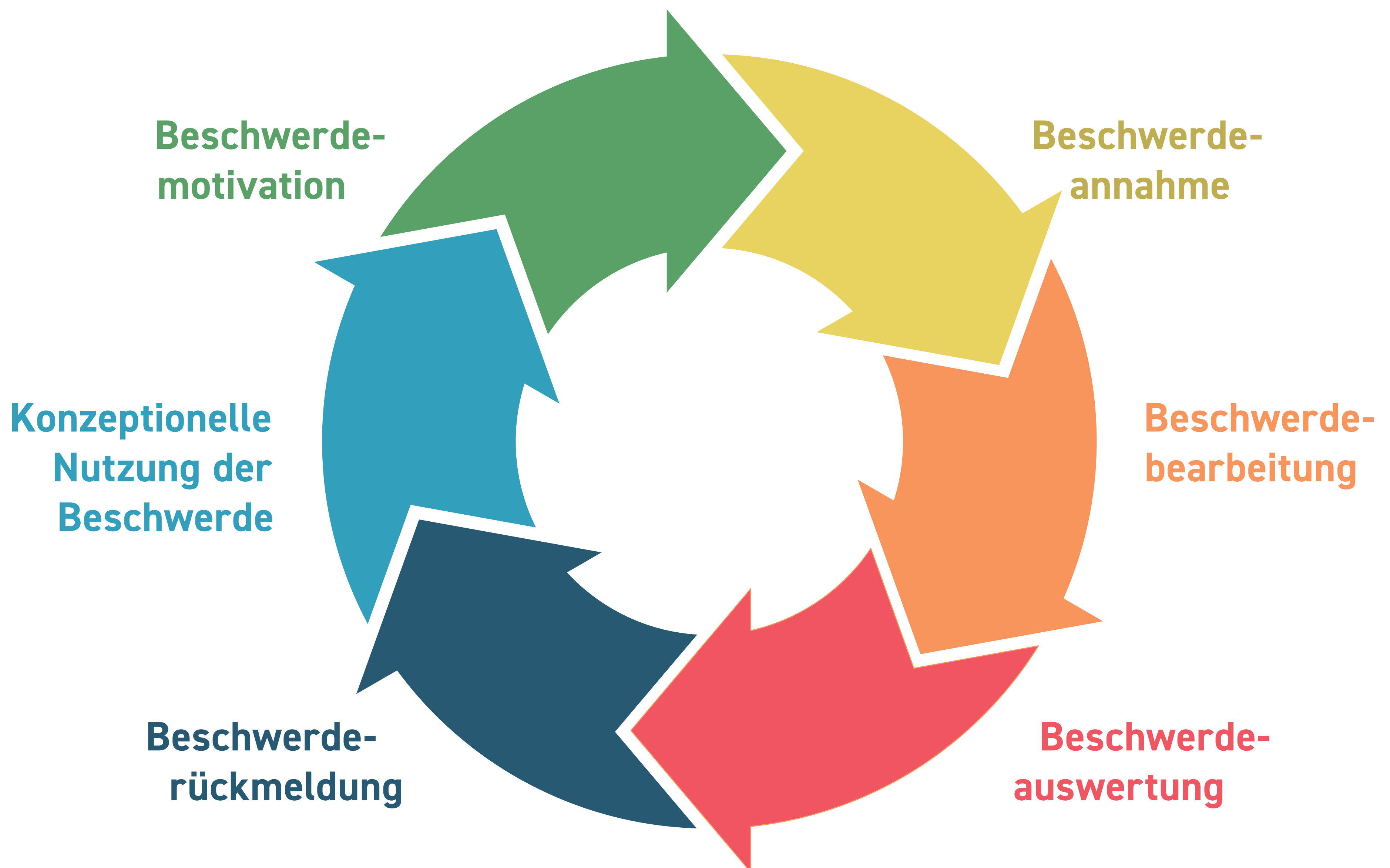


Ablauf von Beschwerdeprozessen

SAFE
FOSTER
CARE

SCHUTZKONZEPTE IN DER
PFLEGEKINDERHILFE



BESCHWERDEMOTIVATION

- Informieren Sie junge Menschen über das Beschwerdeverfahren.
- Ermutigen Sie junge Menschen und laden Sie zur Beschwerdeführung ein.
- Sensibilisieren Sie junge Menschen für ihre Rechte.
- Erläutern Sie, was eine Beschwerde ist oder sein kann.
- Vermitteln Sie, dass Beschwerden immer eine Chance für Verbesserung eröffnen.
- Sichern Sie jungen Menschen Vertraulichkeit und Transparenz im Umgang mit ihrer Beschwerde zu.

BESCHWERDEBEARBEITUNG

- Legen Sie ein standardisiertes Verfahren mit eindeutigen Zuständigkeiten für die Bearbeitung von einfachen und komplexen Beschwerden fest.
- Informieren Sie darüber, wie und von wem Beschwerden in einem Beschwerdegremium bearbeitet werden.
- Legen Sie die Beschwerdebearbeitung partizipativ an und involvieren Sie unterschiedliche (externe) Akteur*innen.
- Dokumentieren Sie alle eingegangenen Beschwerden und informieren Sie öffentlich über den Stand der Bearbeitung.

BESCHWERDERÜCKMELDUNG

- Informieren Sie junge Menschen darüber, dass ihre Beschwerden immer Konsequenzen haben werden und zu positiven Veränderungen beitragen.
- Finden Sie transparente und verständliche Kommunikationsformen, um über die Lösungen, die im Beschwerdeverfahren erarbeitet wurden, zu informieren.
- Stellen Sie sicher, dass jeder junge Mensch, der eine Beschwerde geführt hat, erfährt, zu welchem Ergebnis die Bearbeitung geführt hat.

BESCHWERDEANNAHME

- Legen Sie fest, wer für die Annahme von Beschwerden zuständig ist und informieren sie darüber.
- Stellen Sie sicher, dass junge Menschen die Beschwerdewege verstehen und nutzen können.
- Bieten Sie eine Vielfalt unterschiedlicher Beschwerdewege an: schriftlich, mündlich, digital.
- Nutzen Sie „Unterstützte Kommunikation“ (UK), um allen jungen Menschen Beschwerden zu ermöglichen.

BESCHWERDEAUSWERTUNG

- Dokumentieren Sie, für welche Verbesserungsvorschläge und Lösungen sich das Beschwerdegremium entschieden hat.
- Stellen Sie sicher, dass keine Beschwerde vergessen oder ignoriert wird.
- Evaluieren Sie die Lösungen, die das Beschwerdegremium erarbeitet hat, indem Sie junge Menschen und Pflegeeltern dazu befragen.

KONZEPTIONELLE NUTZUNG DER BESCHWERDE

- Nutzen Sie die Chance, aus Fehlern lernen zu können und verändern Sie ihre Strukturen, Ihr Verhalten und Ihr Vorgehen auf der Grundlage der Neuerkenntnisse.
- Werten Sie in Ihrem Team den gesamten Beschwerdeprozess aus und passen Sie das Beschwerdeverfahren ggf. an.

Wolff/Streicher