

## Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
<b>Definition von Beschwerde und Beschwerdemanagement</b>	<b>2</b>
Definition von Beschwerde	2
Definition von Ombudsperson	2
Definition von Beschwerdemanagement	2
Definition von Beschwerdemanagement als Prozess	2
<b>Zielgruppe und Anhaltspunkte der Beschwerdewege bei StattRand</b>	<b>3</b>
<b>Ziele des Beschwerdemanagements</b>	<b>4</b>
<b>Standards</b>	<b>4</b>
<b>Prozessschritte im Beschwerdemanagement</b>	<b>4</b>
Beschwerdestimulierung	5
Beschwerdeannahme	6
Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	6
Beschwerdeauswertung	7
Beschwerdemanagementcontrolling	8
Beschwerdereporting	9
Beschwerdeinformationsnutzung	9
<b>Anhang</b>	<b>10</b>
Flussdiagramm zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens	
Ansprechpartner bei Beschwerden (Aushänge) für die Inobhutnahmestelle/ Bewohnende/ Angehörige, Eltern, Personensorgeberechtigte	
FB Beschwerdeformular (zweimal)	
FB Fragebogen FRAB – Analyse	
FB Fragebogen Beschwerdemanagement (Adressat*innen/ Angehörige/ Eltern & Mitarbeitende)	
FB Ursache – Wirkungs - Analyse	

## Einleitung

Anknüpfend an das Beteiligungskonzept, welches ausführlich auf die Rechte der uns anvertrauten Adressat\*innen eingeht, ist das Beschwerdemanagement ein wesentlicher Bestandteil der qualitätsorientierten Arbeit und des Schutzkonzepts.

Mithilfe des Beschwerdemanagements kann dem Anspruch der Steigerung der Zufriedenheit der Adressat\*innen Rechnung getragen werden. Beschwerden können als Ausdruck von Unzufriedenheit von Adressat\*innen betrachtet werden, denen offen, direkt und bereitwillig zu begegnen ist.

Schließlich werden Schwachstellen in der Einrichtung sichtbar. Beschwerden können folglich als wichtige Hinweise für die stetige Qualitätsverbesserung verstanden werden. Als lernende Organisation können die Einrichtungen aus Beschwerden lernen.

Zudem wird massives Fehlverhalten oder gar Übergriffe von anderen Adressat\*innen und Mitarbeitenden aufgedeckt.

## Definition von Beschwerde und Beschwerdemanagement

### *Definition von Beschwerde*

„Eine Beschwerde ist die persönliche (mündliche oder schriftliche) kritische Äußerung eines betroffenen Kindes, Jugendlichen, Erwachsenen und/ oder seiner Personensorgeberechtigten/ rechtlichen Vertreter\*innen, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Adressat\*innen sowie das Leben in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers betreffen.

Beschwerden können beispielsweise gegenüber den Fachkräften der Einrichtungen, der Leistungsträger wie der überörtlichen Träger der Jugendhilfe, aber auch gegenüber außerhalb des Hilfesystems stehenden Personen geäußert werden.“ (<https://www.deutscher-verein.de/de/uploads/empfehlungen-stellungnahmen/2011/dv-39-11.pdf>; Zugriff: 04.01.2021, 11.02 Uhr)

### *Definition von Ombudsperson*

Ombud bezeichnet eine Person, die als Sprecher\*in oder Vertreter\*in eines anderen (in dessen Auftrag) handelt.

### *Definition von Beschwerdemanagement*

Ein aktives Beschwerdemanagement, dass sich intensiv mit den Adressat\*innen/ Angehörigen (Adressat\*innen der Hilfe) auseinandersetzt, stellt ein wichtiges Instrument zur Aufrechterhaltung der Zufriedenheit, zum Schutz der Adressat\*innen und der Sicherstellung der jeweiligen Rechte dar.

### *Definition von Beschwerdemanagement als Prozess*

Ein Beschwerdemanagement beinhaltet einen komplexen unternehmerischen Handlungsbe- reich, der die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen umfasst, die ein Unter- nehmen oder eine Organisation im Zusammenhang mit Beschwerden ergreift.

Es ist also ein systematisches Vorgehen zur Bearbeitung bei Beschwerden.

## Zielgruppe und Anhaltspunkte der Beschwerdewege bei StattRand

Die stationären Leistungsangebote der St. Martin StattRand gGmbH umfassen vier Kinder- und Jugendwohngruppen & eine Kleinkindwohngruppe nach § 34 SGB VIII, zwei intensivpädagogische Wohngruppen gem. § 35a iVm. § 34 SGB VIII, 2 suchtspezifische Mutter-/ Vater – Kind Wohngruppen gem. § 19 SGB VIII, vier klassische Mutter-/ Vater – Kind Wohngruppen gem. § 19 SGB VIII, ein Versbständigungswohnen gem. § 19 SGB VIII und eine Inobhutnahmestelle gem. § 42 SGB VIII an insgesamt sechs Standorten in den Landkreisen Görlitz und Bautzen.

Darüber hinaus werden Familien im Rahmen der Integrativen Familienbegleitung Görlitz und im ambulanten Setting der Sozialpädagogischen Familienhilfe sowie der Begleiteten Elternschaft unterstützt.

Das Portfolio der St. Martin StattRand gGmbH wird durch die Beratungsstellen der Erziehungs- und Familienberatung sowie der Suchtberatungs- und –behandlungsstellen an den Standorten Weißwasser, Niesky und Hoyerswerda ergänzt sowie durch Projektangebote am Standort Hoyerswerda und die Selbsthilfegruppenkontaktstelle (SKS) des Landkreises Bautzen an den Standorten Hoyerswerda und Bautzen.

Das intern verankerte und transparent kommunizierte Beschwerdemanagement richtet sich an die Adressat\*innen und deren Angehörige/ rechtliche Vertreter, die in den jeweiligen Wohnbereichen leben bzw. Hilfeleistungen durch die Einrichtungen erfahren.

Nachdem Fallanfragen in der Bereichsleitungsebene geprüft und innerhalb der St. Martin StattRand gGmbH mit den in Frage kommenden Einrichtungsteams besprochen wurden sowie ein erstes Kennenlernen in der aufnehmenden Einrichtung stattfand, haben das Jugendamt, der zukünftige Bewohnende/ Adressat und dessen Angehörige ein erstes Bild von den als Ansprechpartner fungierenden Personen.

Die Teamleitung begleitet i.d.R. Aufnahme- und Hilfeplangespräche. Dies gewährleistet ein intensiveres Kennenlernen der nächsten Beschwerdestelle, erleichtert das Einbringen von Wünschen und Kritik und fördert die Klärung von Spannungs- und Konfliktmomenten.

Gibt es einen Konflikt innerhalb eines Bereiches, soll dieser mit dem entsprechenden Bezugserzieher und/ oder Teamleitung besprochen werden. Sollte dies einmal nicht möglich sein, kann der Sachverhalt an den jeweiligen Gruppensprecher zur Klärung herangetragen werden. Diese Vertrauensperson kann vom Betroffenen unterstützend zum Gespräch hinzugezogen werden bzw. auch an Stelle des Betroffenen die Klärung übernehmen.

Zudem werden die Adressat\*innen angehalten, das wöchentlich stattfindende Gruppengespräch im stationären Leistungssetting zur Klärung der Konflikte, die sich aus dem Zusammenleben in der Gruppe ergeben, zu nutzen.

Bleibt eine Klärung aus, kann der/ die Gruppensprecher\*in eine schriftliche Rückmeldung an die Bereichsleitung oder die Geschäftsführung vornehmen. Diese sucht danach das klärende Gespräch mit den betreffenden Personen.

Verhilft auch dieser Weg nicht zur Klärung, wird in nächster Instanz die Erziehungsberatungsstelle ersucht, sich des Sachverhaltes anzunehmen.

Weitere externe Ansprechpartner\*innen, die den Adressat\*innen benannt sind, sind der Kinder- & Jugendhilfeverein e.V. in Dresden sowie die Sachbearbeiter\*innen des Landesjugendamtes als Aufsichtsbehörde.

## Ziele des Beschwerdemanagements

Folgende Ziele lassen sich mithilfe eines Beschwerdemanagements umsetzen:

- Wiederherstellung und Steigerung der Zufriedenheit der Adressat\*innen
- Sicherstellung und Stärkung der jeweiligen Rechte der Adressat\*innen
- ➔ Eine zügige Beschwerdebearbeitung vermittelt den Adressat\*innen, dass ihre Beschwerde ernst genommen wird, was wiederum Vertrauen schafft
- Recht auf Beteiligung in allen betreffenden Angelegenheiten der Adressat\*innen wird sichergestellt
- Vorbeugung von Imageverlust und möglicher Folgekosten (keine negative Kommunikation durch Bewohnende/ Adressat\*innen in z.B. Sozialen Netzwerken, wenn sie erfahren haben, dass ihre Beschwerde ernsthaft behandelt und zufriedenstellend gelöst wird)
- Beschwerden machen Schwachstellen in der Einrichtung sichtbar. Sie enthalten Informationen für potentielle Qualitätsverbesserungen der eigenen Leistungen/ Leistungsangebote.
- Beschwerdemanagement leistet einen Beitrag zur Prävention und somit zum Kinderschutz. Fehlverhalten und Übergriffe von Adressat\*innen/ Mitarbeitenden gegenüber anderen Adressat\*innen werden offenkundig.

## Standards

- Jede Beschwerde wird grundsätzlich ernst genommen
- Jede/r Mitarbeiter\*in ist gegenüber Beschwerden offen
- Jede/r Mitarbeiter\*in ist für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig. Die Zuständigkeit endet, wenn die Beschwerde zufriedenstellend gelöst wurde oder an eine andere Person weitergegeben wurde, welche dann weiter für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich ist.
- Die Beschwerdewege, Beschwerdeannahme und Beschwerdebearbeitung sind klar strukturiert und transparent; die Mitarbeiter\*innen können damit sachgemäß umgehen.
- Beschwerden werden zeitnah (innerhalb von einer Woche) behandelt und bearbeitet
- Die Geschäftsführung fungiert im Beschwerdefall gegenüber Mitarbeiter\*innen als neutraler Vermittler.

## Prozessschritte im Beschwerdemanagement

Schnelle und leicht zugängliche Beschwerdewege machen eine Zielumsetzung erst möglich. Grundsätzlich wird ein Beschwerdemanagement in direkte und indirekte Prozesse gegliedert.

Direkte Prozesse sind: **Beschwerdestimulierung/ Beschwerdeannahme**  
**Beschwerdebearbeitung/ Beschwerdereaktion.**

Bei diesen Prozessen ist der jeweilige Adressat/ die jeweilige Adressatin unmittelbar betroffen.

Indirekte Prozesse sind: **Beschwerdeauswertung/ Beschwerdecontrolling**  
**Beschwerdereporting/ Beschwerdeinformationsnutzung.**

Bei diesen Prozessen ist der Adressat/ die Adressatin nicht unmittelbar betroffen.

Wir erkennen Selbstbildungsprozesse an und unterstützen, denn optimale Entwicklungsprozesse sind nur mit Beteiligung möglich.

### *Beschwerdestimulierung*

Die Beschwerdestimulierung dient dazu die Adressat\*innen dazu zu motivieren und ermutigen, ihre Unzufriedenheit, Probleme oder Missverständnisse zum Ausdruck zu bringen. Um dem gerecht zu werden braucht es einfache und schnelle Beschwerdewege, die mit wenig Mühe und Aufwand verbunden sind.

Seitens der Mitarbeitenden setzt dies eine beschwerdeförderliche Haltung voraus, weswegen die Mitarbeiter\*innen gegenüber einer möglichen Unzufriedenheit sensibilisiert sind und die Annahme einer Beschwerde (aktiv) anbieten.

### Die Anregung der Stimulation zur Beschwerde erfolgt durch:

- Aushang und Infoblatt mit Ansprechpartner für Adressat\*innen/ Personensorgeberechtigte/ rechtliche Vertreter\*innen
- Information und Aufklärung bei Aufnahmegesprächen/ in den ersten Tagen nach der Aufnahme → Aushändigung der Unterlagen + Beschwerdeformular mit Briefumschlag
- Gruppengespräche
- in persönlichen Gesprächen mit den Adressat\*innen/ Adressat\*innen
- im Alltagsgeschehen.

In den (stationären) Einrichtungen der St. Martin StattRand gGmbH sind sowohl der direkte Beschwerdeweg (persönliche Beschwerde bei Mitarbeiter\*innen/ der Leitung/ Geschäftsführung oder externen Ansprechpersonen) als auch der anonyme Weg (Kummerkasten) formell verankert.

Die Beschwerdewege sind den Adressat\*innen bekannt und sie wissen diese für sich zu nutzen.

Zudem wird den Adressat\*innen Beratung angeboten, wenn sie sich einen neutralen Vermittler (Ombudsperson) erbeten, der die eingegangene Beschwerde zufriedenstellend löst.

### Der Zugang wird gewährleistet durch:

- Kummerkasten (anonymer Weg der Beschwerdemöglichkeit)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die diensthabende Fachkraft (schriftlich per Beschwerdeformular oder Beschwerdeformular wird gemeinsam ausgefüllt)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch den gewählten Gruppensprecher (schriftlich per Beschwerdeformular oder Beschwerdeformular wird gemeinsam ausgefüllt)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die den Bezugsbetreuer (schriftlich per Beschwerdeformular oder Beschwerdeformular wird gemeinsam ausgefüllt)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die Teamleitung (schriftlich per Beschwerdeformular oder Beschwerdeformular wird gemeinsam ausgefüllt)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die Fachbereichsleitung (schriftlich per Beschwerdeformular oder Beschwerdeformular wird gemeinsam ausgefüllt)
- Persönliche Beschwerdeannahme durch die Geschäftsführung (schriftlich per Beschwerdeformular oder Beschwerdeformular wird gemeinsam ausgefüllt)

- Beschwerdeannahme durch externe Ansprechpersonen (Erziehungs- und Familienberatungsstelle/ Jugendamt/ Landesjugendamt/ Kinder- und Jugendhilfeverein e.V.) – telefonisch oder schriftlich.

Damit es den Adressat\*innen möglich ist sich anonym zu beschweren, sollen die jeweiligen Beschwerdeformulare jederzeit zugänglich sein. Zum einen erhalten die Adressat\*innen eine Konzeptmappe mit ihren Rechten, Verhaltenskatalog und Informationen zur Lebensordnung, Beteiligung und Beschwerdewegen bei Aufnahme der Hilfe ausgehändigt; zum anderen können die Beschwerdeformulare in den vorhandenen Gemeinschaftsräumen in den Gruppen deponiert werden.

Den Adressat\*innen ist auch die Möglichkeit gegeben sich jederzeit mit ihrer Beschwerde an das zuständige Jugendamt oder an das Landesjugendamt zu wenden.

### *Beschwerdeannahme*

Das Verfahren der Bearbeitung beginnt mit der Annahme der Beschwerde. Dabei ist der jeweilige Mitarbeitende im Erstkontakt mit den formulierten Beschwerden der Adressat\*innen der „Eigentümer“ der Beschwerde.

Seine Aufgabe ist es eine angemessene Lösung des Problems zu finden, sofern dies im jeweiligen Kompetenzbereich des Mitarbeitenden liegt.

Ist dem nicht der Fall, hat der Mitarbeitende die Beschwerde an entsprechende fach- und entscheidungskompetente Personen innerhalb der Einrichtung weiterzuleiten.

Die Zuständigkeit für die Bearbeitung der Beschwerde erlischt, wenn das benannte Problem gelöst wurde oder sichergestellt ist, dass die Bearbeitung der Beschwerde durch andere Personen (Teamleitung/ Bereichsleitung/ Geschäftsführung) erfolgt oder gewährleistet ist.

Weiter ist unerlässlich, dass die Person, die die Beschwerde annimmt, die Adressat\*innen über den weiteren Verlauf der Beschwerde informiert und weiterhin begleitet. Mithilfe des Beschwerdeformulars wird die Art der Beschwerde, das jeweilige Zwischenergebnis bis auch Endergebnis dokumentiert.

Anschließend wird das Beschwerdeformular ausgewertet und archiviert.

Das Beschwerdeformular soll bei allen möglichen Arten und Zugängen von Beschwerden verwendet werden.

Kummerkasten: Der Kummerkasten wird von der zuständigen Teamleitung/ beauftragten Person/ Bereichsleitung in der Regel täglich geleert. In der Urlaubszeit oder bei Erkrankung ist eine Vertretung organisiert und benannt.

### *Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion*

Bei der Bearbeitung soll dem Beschwerdeführenden Offenheit und Erwünschtheit der Beschwerde signalisiert werden. Dann gilt es, dass die Beschwerde effektiv und möglichst zeitnah bearbeitet wird. Nimmt die Bearbeitung der Beschwerde mehr Zeit in Anspruch, ist dem Beschwerdeführer zeitnah Rückmeldung über den jeweiligen Zwischenstand der Beschwerdebearbeitung zu geben.

Zudem steht im Mittelpunkt eine zufriedenstellende Lösung des Problems.

Das Beschwerdeverfahren ist als Flussdiagramm im Anhang visualisiert abgebildet.

### *Beschwerdeauswertung*

Die eingegangenen Beschwerden werden systematisch ausgewertet, da sie wichtige Hinweise auf bestehende Fehlerquellen innerhalb der Einrichtungen liefern, die wiederum für die innerbetriebliche Qualitätsverbesserung genutzt werden können.

Die Beschwerden werden hinsichtlich ihres quantitativen und qualitativen Gehalts ausgewertet.

Quantitative Auswertung:     Anzahl an Beschwerden und Zeitraum  
  Anzahl an Folgebeschwerden und Zeitraum

### Die Frequenz – Relevanz – Analyse (FRAB)

Mithilfe dieses Instruments werden nicht nur die Anzahl der Beschwerden erfasst, sondern welche Relevanz und Bedeutung die benannten Probleme für die Adressat\*innen hat.

Hierzu erhalten die Adressat\*innen/ Mitarbeitenden turnusmäßig einen Fragebogen mit den ausgewerteten/ aufgetretenen Problemen (aus den Beschwerdeformularen evaluiert), bei welchen sie ankreuzen, ob sie selbst dieses Problem hatten (Ja/ Nein) und welche Relevanz und Bedeutung dies für sie selbst hatte.

- z.B. dieses Problem war mir egal/ hat mich interessiert oder ärgerte mich sehr/ ärgerte mich/ ärgerte mich nicht.

Anschließend erfolgt die Auswertung und graphische Darstellung der eruierten Ergebnisse.

### Qualitative Auswertung:

Neben der Registrierung der eingegangenen Beschwerden soll auch der jeweilige Inhalt der Beschwerden erfasst werden – das heißt welche Kategorien von Beschwerden treten wie oft auf.

Beispiele sind: Alltagsbeschwerden, Beschwerden zu räumlichen Strukturen, Beschwerden zu Rahmenbedingungen (Regeln), Beschwerden zu Rechten und Rechtsverstößen, Beschwerden zu Mitarbeitenden, Beschwerden zum Hilfe-/ Maßnahmeverlauf, Beschwerden zu anderen Adressat\*innen.

### Ursachen – Wirkungs – Analyse – Ishikawa - Diagramm

Alle denkbaren Ursachen eines Problems werden nach einer Ursachen – Folgeliste aufgezählt, auf ihre Beteiligung und Wirkung überprüft und Ursachen, die nicht in Frage kommen, aussortiert.

Die Probleme werden in diesem Auswertungsverfahren bestimmten Oberbegriffen zugeordnet, wie z.B. „Mensch“/ „methodische und strukturelle Abläufe bzw. Vorgehensweisen“/ „materielle Rahmenbedingungen“/ „Mitwelt oder Umwelt“. Die Begriffe können je nach Problemlage individuell bei der Auswertung verändert werden.

Ferner soll in der Auswertung der Beschwerden noch erfasst werden:

- ob der zeitliche Rahmen für die Beschwerdebearbeitung eingehalten wurde
- ob die aufgetretenen Probleme und geäußerten Unzufriedenheit zufriedenstellend gelöst wurden

- und welche Lösungswege genutzt wurden.

### Beschwerdemanagementcontrolling

Controlling hat die Aufgabe der Koordination, Planung, Steuerung und Überwachung des betrieblichen Geschehens, damit die jeweiligen Organisationsziele adäquat umgesetzt und gesichert werden.

Mithilfe des Aufgabencontrollings soll überwacht werden, inwieweit die Aufgaben des Beschwerdemanagements erfüllt sind.

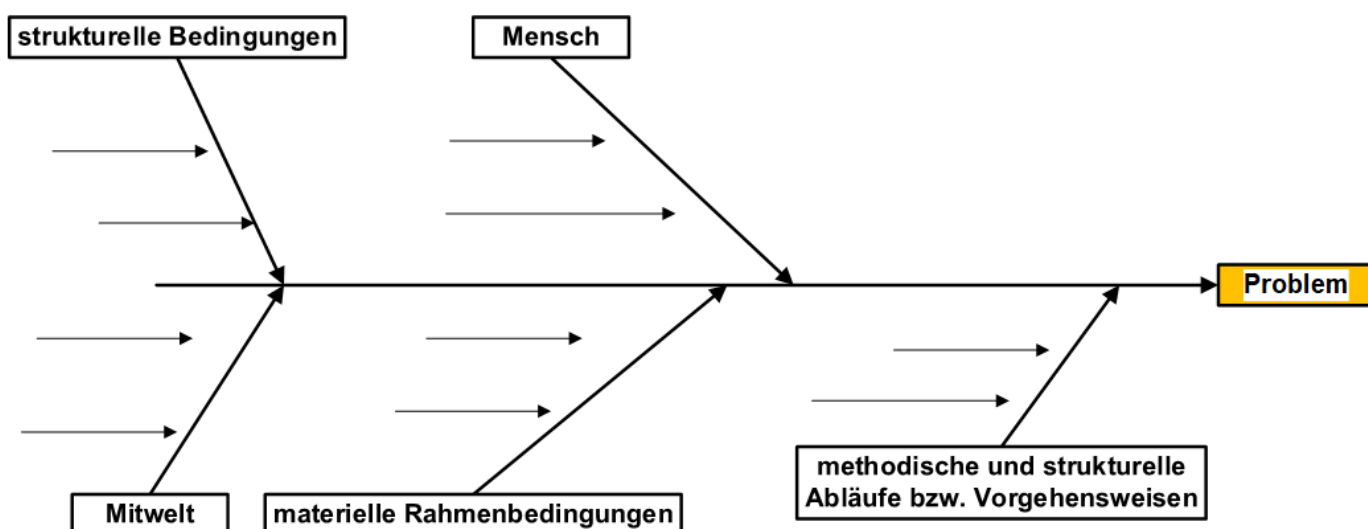
Dazu braucht es die Formulierung von Leistungsindikatoren und –standards.

Mögliche Indikatoren des Beschwerdemanagements sind:

- offene Haltung gegenüber Beschwerden
- Beschwerden werden als Chance für Qualitätsverbesserungen angesehen
- Beschwerdewege sind klar und transparent und den Adressat\*innen/ Adressat\*innen bekannt
- Beschwerdezugänge und Beschwerdewege werden von Adressat\*innen/ Adressat\*innen genutzt
- Die Annahme und Bearbeitung der Beschwerden folgt den vereinbarten und festgelegten Wegen und Arten.
- Die Bearbeitung läuft den klar strukturierten Verfahrensablauf ab.
- Die Beschwerden werden zeitnah und fristgerecht bearbeitet.
- Es treten wenige Folgebeschwerden auf.
- Die Auswertung läuft systematisch ab und wird den betroffenen Personengruppen transparent dargelegt.
- Die Adressat\*innen/ Adressat\*innen sind mit den Lösungen zufrieden – Wiederherstellung und Steigerung der Zufriedenheit.

Die Auswertung erfolgt einmal jährlich und wird von der Bereichsleitung und ggfs. den Teamleitungen übernommen.

-> FB Fragebogen Beschwerdemanagement/ FB FRAB – Analyse/ FB Ursache – Wirkungs-Analyse





### *Beschwerdereporting*

Darunter ist regelmäßige und aktive Berichterstattung über beschwerderelevante Probleme und Sachverhalte einer Organisation zu verstehen.

Die Berichterstattung enthält Informationen aus der Beschwerdeauswertung und dem Beschwerdemanagementcontrolling.

Im Rahmen von Teamleiterberatungen, Teambesprechungen und Personalversammlungen können die jeweiligen Ergebnisse aus Beschwerdeauswertung und Beschwerdemanagementcontrolling den Mitarbeitenden präsentiert werden.

Auch den Adressat\*innen sind die Ergebnisse vorzustellen. Dies kann z.B. in den Gruppengesprächen stattfinden.

### *Beschwerdeinformationsnutzung*

Die erfassten Beschwerdeinformationen stellen sicher, dass die jeweiligen Angaben bzw. Informationen aus dem Beschwerdemanagement für Verbesserungen hinsichtlich der Qualität genutzt werden.

So werden zum Beispiel Themen/ Inhalte aus Beschwerden aufgegriffen und in verschiedenen Arbeitskreisen bearbeitet.

erstellt durch: QMB

Anhang

Flussdiagramm zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Prozess Beschwerdemanagement

