

## Hilfestellung für die Erarbeitung von Beschwerdewegen

Nach der Risikoanalyse in den Gruppen und Einrichtungen gilt es durch die Vorgabe des Bistums, die bestehenden Beschwerdewege für Minderjährige und für die Eltern zu benennen. Interne und externe Wege sind zu beschreiben.

Für sinnvolle Beschwerdewege müssen zunächst einmal Rahmenbedingungen geschaffen werden und eine grundsätzlich positive Haltung zu Beschwerden entstehen. Denn gesellschaftlich gesehen sind Beschwerden beim Beschwerdeempfänger oft negativ besetzt, da diese die gewohnten Abläufe in Frage stellen. Außerdem werden viele Beschwerden gar nicht erst vorgetragen, weil dies oft als nicht gewinnversprechend angesehen wird („Es wird sich eh nichts ändern“).

Daher soll in kleinen Arbeitsgruppen zunächst erst einmal für eine offene Streitkultur, höhere Kritikbereitschaft und einen konstruktiveren Umgang mit Beschwerden geworben werden. Hier empfiehlt es sich mit folgenden Fragen zu arbeiten:

- Wie ernst nehme ich das Meckern von Kindern?
- Ab welchem Alter können sich Kinder beschweren?
- Dürfen alle Beschwerden sein – auch übers Essen?
- Wer darf sich wo beschweren?
- Was erwarte ich mir von Beschwerden – wenn ich mich beschwere?
- Welche Anlaufstellen haben Eltern/Erwachsene?

Außerdem sollten die Beschwerdewege für verschiedene Beschwerden und verschiedene Zielgruppen geeignet sein. Folgende Fragen können hierzu als Hilfe dienen:

- Gibt es verschiedene Wege – da die Kinder/Jugendlichen sich für verschiedene Probleme verschiedene Ansprechpartner aussuchen?
- Reicht dieses für einen breiten Beschwerdebegriff aus?
- Ist er ohne Kenntnis dritter gangbar?
- Wurde das Alter der Kinder- und Jugendlichen berücksichtigt? Wurden die unterschiedlichen
- Fähigkeiten und Voraussetzungen der Kinder und Jugendlichen berücksichtigt?
- Wurden Mitarbeiter, Kinder/Jugendliche in die Implementierung einbezogen und sind sie über
- das derzeitige Verfahren informiert?
- Wer ist der Mitarbeiter, in dessen Aufgabengebiet die Beschwerdekultur liegt?
- Wird die Arbeit weiterentwickelt und erinnert?
- Wird die Haltung gegenüber Beschwerden und Fehlern in der Gruppe oder Einrichtung immer wieder reflektiert?
- Werden neue Kollegen eingearbeitet?
- Wird Infomaterial entwickelt/beschafft?
- Gibt es Fortbildungen?

Den Kindern, Jugendlichen und den Eltern sollten hierfür Ansprechpartner, Vertrauenspersonen, Vorgesetzte und Externe vorgeschlagen werden.

Mit diesen Fragen und Impulsen kann man nun in den Gruppen und Einrichtungen die vorhandenen Beschwerdewege reflektieren bzw. neue Möglichkeiten entwickeln.