

## BESCHWERDEMANAGEMENT IN UNSEREM TRÄGER

In den Räumen unseres Trägers ist für die Kinder ersichtlich, welche Rechte Kinder haben und welche Möglichkeiten sie haben, wenn sie das Gefühl haben, dass diese verletzt wurden.

Die Kinder werden darüber aufgeklärt, dass es in der Stadt eine Kinderbeauftragte, einen Kinderschutzdienst, den ASD und das Landesjugendamt gibt.

Ebenso erhalten die Kinder die Möglichkeit ihre Befindlichkeiten anonym in eine „Beschwerdebox“ zu stecken oder sich persönlich an die entsprechenden KollegInnen wenden, wenn sie Sorgen oder Nöte bezüglich der Betreuung in den Einrichtungen haben.

Natürlich können die Kinder oder Jugendlichen sich auch mit anderen Belangen, die zum Beispiel die Schule, Freunde oder ihre Familie betreffen an die entsprechenden Personen wenden.

| <u>Uta Riedel (Ltr.)</u><br>Ansprechpartnerin für Sorgen in der<br>Wohn- und Tagesgruppe |  | <u>Nancy Kaatzsch (Ltr.)</u><br>Ansprechpartnerin für Sorgen im<br>ambulanten Bereich |
|--|--|---|
| Herr Förster   | Frau Hübschmann  | Frau Schöpe   |
|        |  |   |
| Ansprechpartner für Sorgen<br>im ambulanten Bereich                                      | Ansprechpartnerin für Sorgen<br>in der Wohngruppe                                  | Ansprechpartnerin für Sorgen<br>in der Tagesgruppe                                    |

Foto, Telefonnummer und Zeit für das persönliche Erreichen der Kollegin hängen in der Wohngruppe aus.

Es besteht ebenfalls die Möglichkeit sich direkt an die Leitung der Einrichtungen zu wenden. Kontaktmöglichkeiten hängen in den Einrichtungen aus.

Grundsätzlich werden Beschwerden umgehend intern besprochen und bearbeitet. In weiteren Gesprächen wird bei den Kinder/ Jugendlichen/ Bezugspersonen erfragt, ob sie entsprechende Verbesserungen und Klärungen für sich wahrnehmen können.

Die Beschwerdeboxen werden zweimal wöchentlich durch die verantwortlichen MitarbeiterInnen geleert und diese tritt dann an die entsprechenden Kinder/ Jugendlichen oder Bezugspersonen heran.

Anonymen Beschwerden werden mit der Leitung der Einrichtung besprochen.  
Diese leitet dann notwendige Schritte ein.