Beschwerdemanagement: Checkliste*

Beschwerdethema
Worüber kann man sich beschweren?
- Über alles, was gegen den Verhaltenskodex verstößt?
- Beim Verdacht auf eine strafbare Handlung?
- Über alles?

Beschwerdeführer
Wer kann sich beschweren?
- Nur Kinder und Jugendliche?
- Auch erwachsene Mitarbeiter?
- Alle Menschen, auch externe?

Ansprechpersonen
- Wer ist geeignet für die Aufgabe als Ansprechperson?
- Wer wird von den Kindern und Jugendlichen als vertrauensvoll erfahren, an wen würden sie sich wenden?
- Wer hat Zeit, wer ist erreichbar?
- Wer ist neutral genug, um nicht „Partei“ zu sein?
- Was für Fähigkeiten braucht diese Person?
- Ist eine spezielle Fortbildung hilfreich?
- Eine interne Person oder besser eine externe Beschwerdestelle?

Kummerkasten
- Wo? Gut zugänglich, aber diskret.
- Wie oft wird der Kummerkasten geleert?
- Wer leert ihn?

Externe Stelle
- Beratungsstelle? (Auf den Seiten des Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM) der Bundesregierung kann regional nach Beratungsstellen gesucht werden)
- Anonyme Telefonnummer? (Nummer gegen Kummer: 116 111 oder 0800 111 0 333. Von Handy und Festnetz kostenlos und anonym; unter www.nummergegenkummer.de gibt es auch die Möglichkeit, sich per Mail an Berater zu wenden.)

Dokumente
- Erfassungsformulare?
- Beschwerdeformulare?

Verfahrenswege

- Was wird der Reihe nach gemacht?
- Wie bekommt der Beschwerdeführer eine Rückmeldung?
- Wie machen wir das Verfahren transparent?
- Wie stellen wir sicher, dass die Verfahrenswege verbindlich eingehalten werden?

Dokumentation

- Dokumentation von Beschwerden, Sammeln von Beschwerdebögen
- Evaluation von Beschwerden

Information

- Wie werden die Beteiligten über die Beschwerdemöglichkeiten informiert?
- Brief? Flyer? Plakat? Rundschreiben

*Nach: Urban-Stahl, U. Jann, N. Bochert, S. Grapentin, H., Beschweren erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. Handreichung aus dem Forschungsprojekt „Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (BIBEK)“, Berlin 2013.