


BESCHWERDEMANAGEMENT IN UNSEREM TRÄGER

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

Die Kinder werden darüber aufgeklärt, dass es in der Stadt eine Kinderbeauftragte, einen Kinderschutzdienst, den ASD und das Landesjugendamt gibt, die ebenfalls ein offenes Ohr bei Sorgen und Nöten der Kinder haben.

In den Einrichtungen bestehen die Möglichkeiten schriftlich die Befindlichkeiten in eine „Beschwerdebox“ zu stecken oder sich persönlich an die entsprechenden KollegInnen zu wenden, wenn jemand Sorgen oder Nöte bezüglich der Betreuung in den Einrichtungen hat.

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

Foto, Telefonnummer und Zeit für das persönliche Erreichen der Kollegin hängen im Träger aus.

Es besteht ebenfalls die Möglichkeit sich direkt an die Leitung der Einrichtungen zu wenden.

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 treten dann an die entsprechenden Kinder/ Jugendlichen oder Bezugspersonen heran.

Anonymen Beschwerden werden im Team und der Leitung der Einrichtung besprochen. Diese leitet dann notwendige Schritte ein.