

Beschwerdekonzzept

1. Was ist eine Beschwerde?

Unsere Beratung ist ein Angebot für Menschen.

Wenn jemand mit unserem Angebot unzufrieden ist, nennen wir das eine Beschwerde.

Beschwerden können sich:

- Menschen, die mit uns gesprochen haben,
- Menschen, die früher mit uns gesprochen haben,
- Menschen, die mit uns sprechen wollten.

Wir freuen uns über jede Rückmeldung.

Das heißt: Man darf über alles sprechen, was nicht gut war.

2. Warum sind Beschwerden für uns wichtig?

Wir wollen unsere Arbeit gut machen.

Unser Ziel ist: Wir möchten Menschen helfen, die mit der Kinder- und Jugendhilfe zu tun haben.

Diese Menschen sollen für ihre eigenen Rechte selbst etwas tun können.

Deshalb ist uns wichtig:

- Wir behandeln alle Menschen freundlich, ohne Vorurteile und mit Respekt.
- Wir erklären genau, welche Rechte die Menschen in der Kinder- und Jugendhilfe haben.
- Wir sagen offen, wie wir arbeiten. Die Menschen dürfen bei Entscheidungen mitreden.
- Wir behandeln alle Informationen vertraulich. Unsere Beratung ist kostenlos.
- Wir sprechen in einer Sprache, die gut zu verstehen ist.

Aber: Auch wir machen Fehler.

Darum ist es gut, wenn Menschen sagen, was ihnen nicht gefallen hat. So können wir besser werden.

Wir freuen uns über jede Beschwerde.

Danke für Ihr Vertrauen und Ihre Offenheit!

3. Wie kann ich mich beschweren?

Wenn Sie sich beschweren möchten, können Sie zuerst mit der Person sprechen, die Sie beraten hat.

Wenn Sie das nicht möchten oder es nicht geht, gibt es auch andere Möglichkeiten:

- Online: Auf der Internet-Seite www.jugendhilfe-rechtsverein.de/beschwerde gibt es ein Formular. Dort können Sie uns Ihre Beschwerde schreiben. Wir lesen Ihre Nachricht und sagen Ihnen, was wir tun.
- Telefon: Sie können alle Mitarbeitenden anrufen und sagen, dass Sie sich beschweren möchten. Die Telefonnummern finden Sie hier: www.jugendhilfe-rechtsverein.de/ueber-uns/#Team
- Persönlich: Sie können jede Mitarbeiterin oder jeden Mitarbeiter direkt ansprechen und sagen, was nicht gut war.
- Post: Sie können uns Ihre Beschwerde auch per Brief schicken.
- E-Mail: Sie können Ihre Beschwerde direkt an unser internes Beschwerdegremium schicken: beschwerde@jugendhilfe-rechtsverein.de

Ganz egal, wie Sie uns Ihre Beschwerde mitteilen – alle Mitarbeitenden behandeln Ihre Beschwerde vertraulich.

Wir besprechen mit Ihnen, wie es weitergeht.

Sie dürfen Ihre Beschwerde jederzeit zurücknehmen.

Aber: Wenn etwas strafbar ist, müssen wir es melden.

4. Wer bekommt meine Beschwerde?

Ihre Beschwerde geht an das Interne Beschwerdegremium vom Kinder- und Jugendhilfe-rechtsverein.

Achtung: Das ist nicht die gleiche Stelle wie die BeMiBe (Beschwerdestelle für Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte).

Das Interne Beschwerdegremium besteht aus 3 Personen.

Diese Personen werden jedes Jahr neu gewählt oder bestätigt.

Auf unserer Internet-Seite können Sie sehen, wer im Gremium ist.

5. Was passiert mit meiner Beschwerde?

1. Ihre Beschwerde kommt bei uns auf dem Weg an, den Sie gewählt haben – also zum Beispiel per E-Mail, Post oder persönlich (siehe Punkt 3).
2. Die Beschwerde wird an den Vorsitz vom Internen Beschwerdegremium weitergeleitet. Von dort bekommen Sie eine Nachricht, dass Ihre Beschwerde angekommen ist.
3. Im Gremium werden mindestens zwei Personen ausgewählt, die Ihre Beschwerde bearbeiten. So stellen wir sicher, dass die Bearbeitung fair und neutral ist.
4. Eine dieser Personen meldet sich innerhalb von 7 Werktagen bei Ihnen und macht einen Vorschlag, wie es weitergehen kann.
5. Wie es danach weitergeht, hängt davon ab, was Sie möchten. Zum Beispiel kann das bedeuten:
 - Ein Telefonat, um mehr über Ihre Sicht zu erfahren
 - Ein persönliches Gespräch ohne die Person, über die Sie sich beschwert haben
 - Ein Gespräch gemeinsam mit dieser Person
 - Oder: Es passiert nichts weiter

Vielen Dank für Ihr Vertrauen!

Das Team vom Kinder- und Jugendhilferechtsverein