

Beschwerdekonzzept des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins e.V.

Inhalt

1. Was verstehen wir unter einer Beschwerde?	1
2. Warum sind uns Beschwerden wichtig?	1
3. Wie kann ich mich beschweren?	2
4. Bei wem kommt meine Beschwerde an?	2
5. Was passiert mit meiner Beschwerde?	3

1. Was verstehen wir unter einer Beschwerde?

Wir verstehen unsere Beratung als eine Dienstleistung. Eine negative Rückmeldung über diese Dienstleistung verstehen wir als Beschwerde. Beschwerden können sich alle Menschen, die in direktem Kontakt mit uns als Kinder- und Jugendhilferechtsverein stehen, standen oder die mit uns in Kontakt treten wollten. Grundsätzlich sind wir offen für jegliche Rückmeldung. Daher gibt es für mögliche Inhalte einer Beschwerde keine Einschränkungen.

2. Warum sind uns Beschwerden wichtig?

Wir haben hohe Ansprüche an unsere Arbeit. Wir wollen Menschen, die mit der Kinder- und Jugendhilfe zu tun haben, unterstützen, sich selbstwirksam für ihre eigenen Anliegen einzusetzen. Darum

- wollen wir Menschen grundsätzlich unvoreingenommen, respektvoll und wertschätzend begegnen.
- informieren wir Ratsuchende umfassend über ihre Rechte und Rechtsansprüche im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe.
- informieren wir offen über unsere Arbeitsabläufe und beziehen ratsuchende Personen in Entscheidungen stets mit ein.
- arbeiten wir absolut vertraulich und kostenfrei.
- benutzen wir Sprache in verständlicher Weise.

Auch wenn wir es uns wünschen – diesen Ansprüchen können wir leider nicht immer voll genügen. Kritische Rückmeldungen helfen uns dabei, die Qualität unserer Arbeit zu sichern und Verbesserungsbedarf zu erkennen. Darum nehmen wir jede Beschwerde ernst und bedanken uns bereits vorab für Ihre Offenheit und Ihr Vertrauen!

3. Wie kann ich mich beschweren?

Zuerst können Sie sich natürlich direkt an die beratende Person wenden. Wenn das nicht geht oder Sie das nicht wollen, stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten offen, Ihre Beschwerde vorzubringen:

- auf www.jugendhilferechtsverein.de/beschwerde steht Ihnen ein Online-Formular zur Verfügung, welches Sie nutzen können, um uns eine kritische Rückmeldung zu unserer Arbeit zu geben. Wir befassen uns mit Ihrer Beschwerde und Sie erhalten eine Antwort von uns, wie wir damit weiter umgehen.
- per Telefon: Sie können dazu alle Mitarbeitenden kontaktieren und um Aufnahme einer Beschwerde bitten: <https://www.jugendhilferechtsverein.de/ueber-uns/#Team>
- Persönliche Ansprache: Sie können alle Mitarbeitenden ansprechen und Ihre kritische Rückmeldung mitteilen.
- per Post: Sie können Ihre Beschwerde auch per Post an uns richten:

Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.
Geschäftsstelle
Louisenstraße 81
01099 Dresden
- per Email direkt an das Interne Beschwerdegremium (siehe 4.):
beschwerde@jugendhilferechtsverein.de

Egal, wie Sie Ihre Beschwerde an uns richten – jede*r einzelne Mitarbeitende verpflichtet sich, Ihre Beschwerde vertraulich aufzunehmen. Das weitere Vorgehen wird mit Ihnen abgesprochen. Sie haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde jederzeit zurückzunehmen. Strafrechtlich relevante Sachverhalte müssen jedoch von uns zur Anzeige gebracht werden.

4. Bei wem kommt meine Beschwerde an?

Das Interne Beschwerdegremium des Kinder- und Jugendhilferechtsvereins – nicht zu verwechseln mit der Beschwerdestelle für Mitwirkungs- und Beteiligungsrechte (BeMiBe) – bearbeitet alle eingehenden Beschwerden. Sie besteht aus 3 Personen, die jährlich neu gewählt bzw. bestätigt werden. Auf unserer Homepage können Sie sich über die Mitglieder des Internen Beschwerdegremiums informieren.

5. Was passiert mit meiner Beschwerde?

1. Ihre Beschwerde wird über den Weg aufgenommen, den Sie gewählt haben (via Mail, Post, persönlich etc. (siehe Punkt. 3)).
2. Ihre Beschwerde geht beim Vorsitz des Internen Beschwerdegremiums ein und Sie erhalten von dort eine Eingangsbestätigung.
3. Innerhalb des Internen Beschwerdegremiums werden min. 2 Verantwortliche für die Bearbeitung ihrer Beschwerde bestimmt. Dadurch soll die Neutralität gesichert werden.
4. Sie erhalten innerhalb von 7 Werktagen eine Rückmeldung von einer der verantwortlichen Personen mit einem Vorschlag zum weiteren Vorgehen.
5. Der weitere Ablauf richtet sich nach Ihren Vorstellungen und kann u.a. beinhalten:
 - Telefonische Gespräche zur weiteren Klärung der Situation
 - Persönliche Gespräche ohne die am Konflikt beteiligte Person
 - Persönliche Gespräche mit der am Konflikt beteiligten Person
 - Keine weiteren Schritte

Vielen Dank für Ihr Vertrauen!