

Der Vorstand des Bundesverbandes katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen e.V. (BVkE) hat in seiner Sitzung am 11./12. November 2004 die nachstehenden Empfehlungen verabschiedet. Damit soll eine intensive Auseinandersetzung in den Einrichtungen und Diensten angeregt werden, um auf dieser Grundlage klare Regelungen zu erarbeiten.

Empfehlungen zum Umgang mit Beschwerden

Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen wirken mit an der Gewinnung tragfähiger Perspektiven für Kinder, Jugendliche und Familien. Insofern ist es ihre Aufgabe, die Ansichten, Vorstellungen und Wünsche ihrer Klientel möglichst klar zu erkennen und in der gemeinsamen Gestaltung der Hilfen zu berücksichtigen. Diese Erkenntnisse tragen nicht allein zur notwendigen Individualisierung von Hilfeprozessen bei; sie liefern auch wertvolle Impulse für die Weiterentwicklung der Einrichtungen und Dienste.

Je intensiver die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen sich als „lernende Organisationen“ verstehen, um so leichter wird es ihnen gelingen, die von ihnen zu erbringenden Hilfen passgenau und wirksam zu gestalten.

Es ist daher angebracht für Rückmeldungen offen zu sein, die die Klienten, kooperierende Institutionen (wie Schulen, Behörden), Nachbarn etc. geben. Aus ihnen sind Anhaltspunkte zu gewinnen für eine weitere Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Einrichtungen und Dienste. Bestätigung oder Kritik sind dabei ebenso hilfreich wie eventuelle Beschwerden.

Gerade Beschwerden sollten nicht als lästige Nörgelei oder unangemessene Eimischung abgetan, sondern ernst genommen werden. Sie enthalten die u. U. wichtigsten und wertvollsten Hinweise.

Deshalb empfiehlt der BVkE den Trägern und Leitungen, in den einzelnen Einrichtungen und Diensten eine intensive Diskussion darüber zu führen, wie Träger, Leitung und Mitarbeitende mit Beschwerden umgehen und wie ein einrichtungsindividuelle Beschwerdemanagement aufgebaut sein kann.

Mit den folgenden Hinweisen will der BVkE dazu einige Impulse geben.

Eine Organisation, die auch aus ihren eigenen Fehlern lernen will, braucht ein entsprechendes Betriebsklima. Es muss möglich sein, Schwächen und Fehler der Aufbau- und der Ablauforganisation, aber auch individuelle Fehler angstfrei zu thematisieren.

Es ist ein Zeichen entwickelter Organisationskultur, auf Anregungen, auf Äußerung von Unzufriedenheit und auf Beschwerden mit Lernbereitschaft und der Zielsetzung der Organisationsentwicklung einzugehen.

Alle Einrichtungen und Dienste haben ihre je eigene Tradition und ihr individuelles Profil. Vor allem werden sie von konkreten Menschen genutzt und gestaltet. Insofern muss auch ein Beschwerdemanagement einrichtungsindividuell geregelt sein.

In jedem Fall sollte mit ihm operationalisiert sein, wie die Anliegen der

- jungen Menschen
 - Personensorgeberechtigten
 - Angehörigen
 - Jugendämter
 - anderen Einrichtungen und Dienste der Jugendhilfe
 - sonstigen Partner (Nachbarn, Behörden, Schulen etc.) und
 - eigenen Mitarbeiter/innen
- aufgegriffen werden.

In den einzelnen Einrichtungen und Diensten wird fest zu legen sein:

- in welcher Weise die Klienten dazu angeregt werden, Unzufriedenheit zu äußern und an der Verbesserung der Leistungen mitzuwirken. Es soll erkennbar werden, dass ihre Kritik nicht als unangenehmes Nörgeln, sondern als Hinweis auf verbesserungsfähige Prozesse angenommen wird.
- ob und in welcher Weise alle Mitarbeitenden berechtigt und verpflichtet sein sollen, Kritik, Anregung oder Beschwerde entgegen zu nehmen.
- in welcher Form einzelnen Beschwerden nach zu gehen ist, ob und wann sie an einen Vorgesetzten weiter geleitet werden müssen.
- wie die Beschwerden und die gewählten Problemlösungen dokumentiert werden.
- ob und in welcher Form die jungen Menschen, ihre Personensorgeberechtigten und auch andere Personen oder Institutionen, die mit den Einrichtungen und Diensten zusammenarbeiten, auf mögliche weitere Beschwerdeinstanzen (Rechtsträger, Diözesan – Caritasverband, Jugendamt ...) aufmerksam zu machen sind.

Jede konkrete Ausgestaltung von Beschwerdemanagement wird sich darum bemühen,

- jede Beschwerde ernst zu nehmen,
- den Beschwerde Führenden als Person zu schätzen, auf deren Meinung Wert gelegt wird,
- eine Beschwerde als repräsentativen Ausdruck von Fremdwahrnehmung zu deuten, der widerspiegelt, was evtl. auch weitere Personen an Verbesserungsmöglichkeiten und Mängeln wahrnehmen,
- Beschwerden als Anregungen für weitere positive Entwicklung anzusehen,
- der Klientel, den Partnern wie auch den Mitarbeitenden und Leitungsverantwortlichen zu vermitteln, dass gerade die interaktionellen Prozesse der Erziehungshilfen von subjektiven Wahrnehmungen geprägt sind, die einer intersubjektiven Konsensfindung bedürfen,
- jede Chance zu nutzen, um die Einrichtung bzw. den Dienst weiter zu entwickeln.

Freiburg, im November 2004
Der Vorstand