

8 Beschwerde- management

Bestandteil eines Institutionellen Schutzkonzepts müssen Regelungen sein, wie im Falle von sexualisierter Gewalt – egal ob innerhalb oder außerhalb einer Einrichtung – schnell und angemessen geholfen wird. Das hat nicht nur praktische Gründe, sondern macht deutlich, dass die Schutzrechte von Kindern und Jugendlichen konsequent ernst genommen werden.

Kinder und Jugendliche, die im Alltag einer Institution die Erfahrung machen, dass sich jemand für ihre Anliegen, Probleme oder Beschwerden interessiert und sich derer annimmt, werden sich auch im Falle sexualisierter Gewalt eher Hilfe holen. Deswegen geht der Anspruch in Institutionellen Schutzkonzepten katholischer Träger noch weiter und beinhaltet zudem ein klares und transparentes Beschwerdemanagement, bei dem Kinder und Jugendliche Sorgen und Kritik loswerden können und Anspruch auf ernsthafte Auseinandersetzung und eine verlässliche Rückmeldung haben.

Im Folgenden wird genauer erläutert, wie ein solches Beschwerdemanagement aufgebaut und umgesetzt werden kann.

Nach diesem Kapitel sollten Sie...

- die Rechte von Kindern und Jugendlichen kennen und sich eine eigene Übersicht der Rechte von Kindern und Jugendlichen zusammengestellt haben.
- Methoden und Formate festgelegt haben, mit deren Hilfe Kinder und Jugendliche im Rahmen von Veranstaltungen in Ihrer Pfarrei/Einrichtung über ihre Rechte informiert werden.
- die Kultur Ihrer Pfarrei/Einrichtung im Hinblick auf Fehlertoleranz und Kritikfähigkeit reflektiert und sich verbindlich darauf verständigt haben, dass Meinungsäußerung und Kritik willkommen und gewünscht sind.
- die Voraussetzungen dafür geschaffen haben, dass Kinder und Jugendliche darin bestärkt werden, ihre Bedürfnisse, Sichtweisen sowie Kritik offen zu äußern.
- Möglichkeiten für Kritik- und Beschwerdewege für Ihre Einrichtung oder Veranstaltung erörtert und bewertet haben (siehe Material 8.4.4).
- klare Regeln und Beschwerdewege für Ihre Einrichtung oder Veranstaltung definiert und schriftlich festgehalten haben.
- Strategien entwickelt haben, die sicherstellen, dass die vereinbarten Regeln und Beschwerdewege allen Verantwortlichen und Teilnehmenden von Veranstaltungen in Ihrer Pfarrei/Einrichtung bekannt sind und jederzeit eingesehen werden können.



8.1 Kinder und Jugendliche haben Rechte und sollten diese kennen

Kinder und Jugendliche sollen ihre Rechte kennen(lernen). Manchmal müssen sie überhaupt erst mal wissen, dass sie Rechte haben und sich – auch in einer Einrichtung – beschweren dürfen.

In umfassender und allgemeingültiger Form sind die Rechte von Kindern und Jugendlichen in der sog. UN Kinderrechtskonvention festgeschrieben.¹² Darauf aufbauend gibt es vielerorts einrichtungsspezifisch und altersgerecht formulierte Rechte für Kinder und Jugendliche, die häufig auch in direktem Bezug zu pädagogischen Präventionsgrundsätzen stehen.

Für die Entwicklung und Umsetzung eines guten Beschwerdemanagements ist es daher wichtig, dass sich die Akteurinnen und Akteure einer Einrichtung mit den Rechten von Kindern und Jugendlichen auseinandersetzen, Befürchtungen und Bedenken offen thematisieren und überlegen, welche Bedingungen es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Einrichtung ermöglichen, die Rechte von Kindern und Jugendlichen konsequent zu berücksichtigen.¹³

Kindern, Jugendlichen und Mitarbeitenden muss zudem klar sein, dass Rechte unabhängig vom eigenen Wohlverhalten und unabhängig vom Wohlwollen anderer gelten und das Recht auf Beschwerde entsprechend nicht verwirkt werden können. Verbreitet ist das Argument in manchen Einrichtungen, Kinder und Jugendliche hätten genug Rechte und sollten zunächst ihre Pflichten erfüllen. Dieser Gedanke verkennt, dass die Einlösung von Rechten nicht von Pflichten abhängig gemacht werden kann, »*das Gegenteil von Recht ist nicht Pflicht, sondern Unrecht.*«¹⁴ In Einrichtungen müssen Wege, Formen und Formate gefunden werden, wie Kinder und Jugendliche von ihren Rechten erfahren und sich mit diesem auseinandersetzen können.

- Entwickeln Sie (gemeinsam mit Mitarbeiter/-innen, Kindern und Jugendlichen) eine Übersicht der für Ihre Pfarrei/Einrichtung relevanten Rechte für Kinder und Jugendliche.
- Legen Sie fest, wie Kinder und Jugendliche im Rahmen Ihrer Angebote und Veranstaltungen über ihre Rechte informiert werden.

¹² Die Kinderrechtskonvention im Wortlaut siehe

<http://www.netzwerk-kinderrechte.de/unkinderrechtskonvention/kinderrechtskonvention.html>

¹³ Freie Universität Berlin 2013: Beschwerden erlaubt – 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, S. 16.

¹⁴ Freie Universität Berlin, a.a.O., S. 10.

8.2 Kinder und Jugendliche haben das Recht Kritik zu äußern



Kritik anzuhören und anzunehmen ist ein Zeichen von Respekt, Vertrauen und Wertschätzung gegenüber dem anderen und sichert darüber hinaus die Qualität der Angebote. So sollte auch in Einrichtungen mit Kritik und Beschwerden von Kindern und Jugendlichen umgegangen werden. Denn mit jeder Beschwerde gibt es Anregungen, genauer hinzuschauen und die eigene Arbeit zu verbessern. Außerdem ist es ein Zeichen von Vertrauen, wenn Kinder und Jugendliche ihr Missfallen vortragen. Dadurch zeigen sie, dass sie dem anderen zutrauen, mit dieser Information umzugehen und etwas zu verändern. Auch wenn sich Kinder und Jugendliche an jemand Dritten wenden, zeigt dies, dass ihnen die Situation oder die Person gegenüber wichtig ist und sie nach Lösungen suchen, entstandene Schwierigkeiten zu beseitigen.¹⁵

Für die eigene professionelle und auch ehrenamtliche Arbeit sind Beschwerdeverfahren also hilfreich,

- um zu erfahren, was den Kindern und Jugendlichen an Umgang, Programm, Regeln, Rahmen u.a. nicht gefällt;
- um der Verärgerung Raum zu geben;
- um das zu verbessern, was schiefgelaufen ist und
- um Zufriedenheit bei den Kindern und Jugendlichen und auch bei sich selber zu steigern.¹⁶

Die haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Pfarrei/Einrichtung nehmen eine Schlüsselrolle hinsichtlich der Nutzung formeller Beschwerdeverfahren ein. Nur wenn diese die Kinder und Jugendlichen aktiv unterstützen und mit ihrer Haltung Zuspruch, Motivation und die Erlaubnis zum Beschweren ausdrücken, können Kinder und Jugendliche die vorhandenen Beschwerdewege ohne Angst vor negativen Folgen nutzen. Die persönliche Haltung der Mitarbeitenden gegenüber der Persönlichkeit von Kindern und Jugendlichen und ihr Verhältnis zu Kritik haben entsprechend großen Einfluss darauf, ob sich Kinder und Jugendliche ermutigt oder gebremst fühlen, Beschwerden vorzubringen.¹⁷

¹⁵ In enger Anlehnung an Bischöfliches Ordinariat Eichstätt: Auf dem Weg zu einer Kultur der Achtsamkeit, S. 16.

¹⁶ In enger Anlehnung an Bischöfliches Generalvikariat Trier und BDKJ Trier 2015: Schutz vor sexualisierter Gewalt in der Kinder- und Jugendarbeit. Trier, S. 81.

¹⁷ In enger Anlehnung an Freie Universität Berlin 2013: Beschwerden erlaubt – 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, S. 7.



Alle Haupt- und Ehrenamtlichen sollten¹⁸

- Kinder und Jugendliche als gleichwertig und gleichwürdig wie Erwachsene erachten,
- die Rechte von Kindern und Jugendlichen anerkennen,
- den eigenen Machtvorsprung gegenüber Kindern und Jugendlichen nicht ausnutzen,
- auf die Aufrichtigkeit von Kindern und Jugendlichen vertrauen,
- Fehlerfreundlichkeit bejahen,
- sich persönlich und im jeweiligen Team mit der Frage auseinandersetzen »Was hilft mir, Kritik zu akzeptieren und konstruktiv damit umzugehen?«.

Darüber hinaus kommt den haupt- wie ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Aufgabe zu, neu hinzugekommene Kinder und Jugendliche über die existierenden Verfahren zu informieren und Zugang zu diesen zu ermöglichen. Kinder im Kindergarten- und Grundschulalter sowie Kinder und Jugendliche mit Lernschwierigkeiten und Beeinträchtigungen betrifft dies in besonderer Art und Weise.

Wesentlichen Einfluss auf die Haltung der Haupt- und Ehrenamtlichen hat die in der Pfarrei/Einrichtung vorherrschende Kultur. Eine **beschwerdefreundliche Kultur** ist geprägt durch einen wertschätzenden Umgang aller Beteiligten und ein professionelles Selbstverständnis, das Fehler als Bestandteil der alltäglichen Berufspraxis begreift. Denn Wertschätzung und Fehleroffenheit tragen zu einer offenen Atmosphäre einer Einrichtung bei, in der Probleme angesprochen und unterschiedliche Meinungen gehört werden können.

Konkret bedeutet dies:¹⁹

- Fehler können passieren und vergeben werden
- Fehlverhalten kann korrigiert werden
- Ansprechen von Fehlern ist Teil professioneller Kooperation
- Transparenz des eigenen Fehlverhaltens wird hergestellt
- Fehler werden im Team angesprochen
- Fehlverhalten wird in der Fachberatung/Supervision reflektiert

- Reflektieren Sie die Kultur Ihrer Pfarrei/Einrichtung auf Kritikfähigkeit und Fehlertoleranz und treffen Sie diesbezüglich gemeinsame Vereinbarungen.
- Überlegen Sie, wodurch Kinder und Jugendliche ermutigt werden können, ihre Ansichten und Kritik offen zu äußern und schaffen Sie die Voraussetzungen dafür.
- Geben Sie den Mitarbeitenden Gelegenheit, entweder im Team oder außerhalb an einer Supervision teilzunehmen.

¹⁸ Nach Schulungsmaterial von Ulli Freund, www.praevention-ullifreund.de.

¹⁹ In enger Anlehnung an Hochdorf – Evang. Jugendhilfe im Kreis Ludwigsburg e.V. 2010. »Und wenn es doch passiert...«, Remseck am Neckar, S. 68f.



8.3 Regeln und Beschwerdewege müssen klar und transparent sein

Abgesehen vom Wissen über grundsätzliche und ganz konkrete Rechte für Kinder und Jugendliche gelten in einer Einrichtung, Gruppe oder Veranstaltung auch bestimmte Regeln für das Verhalten unter- und miteinander oder die Gestaltung verschiedener Abläufe. Diese sind i.d.R. umso tragfähiger, je intensiver die betreffenden Kinder und Jugendlichen an deren Entstehung mitgewirkt haben. Je eindeutiger die **Spielregeln** sind, desto leichter ist es für Kinder und Jugendliche, sich Hilfe zu holen bzw. sich zu beschweren. Neben den allgemeinen Regeln einer Einrichtung ist hier natürlich auch der Verhaltenskodex für die Orientierung der Kinder und Jugendlichen von großer Bedeutung; sie sollen wissen, was »die Erwachsenen« dürfen und was nicht.

Damit Kinder und Jugendliche die Möglichkeit haben, sich zu beschweren, wenn etwas im Umgang miteinander nicht in Ordnung ist oder sie das Gefühl haben, dass etwas für sie nicht stimmt, bedarf **es klarer und transparenter Beschwerdewege**. Diese sollen dazu ermutigen, sich Rat oder Unterstützung zu holen oder gemeinsam mit anderen nach Lösungen zu suchen.

Ein Beschwerdeverfahren sollte auf folgende Fragen Antworten geben:

1. **Woher weiß ich, dass ich mich beschweren kann?**
2. **Worüber kann ich mich beschweren?**
3. **Bei wem kann ich mich beschweren?**
4. **Was passiert mit meiner Beschwerde?**

- Definieren Sie klare Regeln und Beschwerdewege für Ihre Pfarrei/Einrichtung und beteiligen Sie die Kinder und Jugendlichen an diesem Prozess.
- Machen Sie diese Regeln und Beschwerdewege allen Beteiligten zu jedem Zeitpunkt transparent und zugänglich. (Wo steht was?)

Falls es Hindernisse gibt, sich auf dem beschriebenen Weg zu beschweren, oder bei Unsicherheiten ist jeder Zeit auch der Kontakt zum Präventionsbeauftragten möglich.



8.4 Materialien

8.4.1 Beispiel: Rechte von Kindern und Jugendlichen benennen

Im Bistum Trier werden die Rechte von Kindern und Jugendlichen zum Beispiel folgendermaßen beschrieben:²⁰

Du hast das Recht, dich hier wohlfühlen!

1. Deine Idee zählt!

Du hast das Recht, deine Meinung und deine Vorschläge einzubringen.
Du hast das Recht, dich zu beschweren.

2. Fair geht vor!

Du hast das Recht, respektvoll und fair behandelt zu werden. Kein Kind, kein Jugendlicher und kein Erwachsener darf dir drohen oder Angst machen. Egal ob mit Blicken, Worten, Bildern, Spielanweisungen oder Taten.
Niemand darf dich erpressen, dich ausgrenzen oder abwertend behandeln.

3. Dein Körper gehört dir

Du darfst selbst bestimmen, mit wem du zärtlich sein möchtest. Niemand darf dich gegen deinen Willen küssen, deine Geschlechtssteile berühren oder dich drängen, jemand anderen zu berühren.
Niemand darf dich gegen deinen Willen fotografieren oder filmen und niemand darf ohne dein Einverständnis Bilder und Videos von dir posten, smsen oder anders im Internet teilen bzw. weiterverschicken. Du hast das Recht, dass entsprechende Inhalte auf deinen Wunsch hin gelöscht werden.
Peinliche oder verletzende Bemerkungen über den Körper eines Mädchens und Jungen sind gemein.

4. Nein heißt NEIN!

Wenn jemand deine Gefühle oder die von anderen verletzt, dann habt ihr das Recht NEIN zu sagen. Jedes Mädchen und jeder Junge hat eine eigene Art NEIN zu sagen. Manche sagen mit Blicken, Worten oder ihrer Körperhaltung NEIN, andere gehen beispielsweise weg.
Du hast das Recht, dass dein NEIN respektiert wird.

5. Hilfe holen ist mutig!

Wenn du dich unwohl fühlst oder jemand deine persönlichen Grenzen oder Gefühle verletzt, hast du immer ein Recht auf Hilfe durch Kinder, Jugendliche oder Erwachsene.
Hilfe holen ist kein Petzen und kein Verrat!

Ganz konkrete Rechte für Kinder und Jugendliche in einer Einrichtung der stationären Kinder- und Jugendhilfe finden sich z.B. in einer Broschüre vom Evangelischen Diakonieverbund Schweicheln e.V.²¹ Rechte von Schülerinnen und Schülern sind z.B. im Präventionskonzept des Canisius-Kollegs konkret ausformuliert.²²

²⁰ Bischöfliches Generalvikariat Trier und BDKJ Trier 2015, a.a.O., S. 18–22.

²¹ Broschüre RECHTEKATALOG für Kinder und Jugendliche, <http://www.ejh-sweicheln.de/UeberUns/Materialien>, abgerufen 12.07.2016.

²² Präventionskonzept S. 10–12, <http://www.canisius.de/rektorat/aufklaerungmissbrauchsfaelle/505-praeventionskonzept-3>



8.4.2 Methode: Kinderrechte²³

Ziel	Kinder wissen um ihre grundsätzlichen Rechte und konkretisieren sie für die Gruppe, Veranstaltung oder Einrichtung.
Dauer	ca. 60 Minuten
Materialien	Vorbereitete Pantomime-Begriffe, Vorbereitete Ausdrucke Kinderrechte, A4 Blätter, Stifte, Plakat, Eddings
Ablauf	<ol style="list-style-type: none">1. Einstieg (ca. 5 min): Das Thema Kinderrechte und das Grundanliegen »jedes Mädchen und jeder Junge hat das Recht, sich hier wohlfühlen« wird vorgestellt. Kurzes Brainstorming, was nach Ansicht der Kinder alles dazu gehört.2. Pantomime-Battle (ca. 15 min): Es werden zwei Teams gebildet, jedes wählt zwei bis drei Personen aus, die Begriffe erraten müssen. Die Ratekinder stellen sich ihrer restlichen Gruppe gegenüber auf. Die Leitung zeigt den beiden Gruppen gleichzeitig einen auf einem DIN A4 Blatt stehenden Begriff. Die Gruppen spielen gleichzeitig den Begriff für die Ratekinder pantomimisch vor. Das Team, dessen Ratekind den Begriff zuerst erraten hat, bekommt einen Punkt. Begriffe können z.B. sein: stark, Kinderrechte, Angst, wohlfühlen, Kirche, Schlägerei, Freizeit, Hilfe holen, ärgern ...3. Erarbeitung der Kinderrechte (ca. 20 min): Es werden fünf Kleingruppen gebildet, jede erhält ein Kinderrecht mit entsprechender Erklärung (in dieser Arbeitshilfe auf S. 41 oder als Kopiervorlage in der Trierer Arbeitshilfe). Jede Kleingruppe überlegt, in welchen Situationen dieses Recht auf der Ferienfreizeit, in der Gruppenstunde, Wohngruppe, Schule ... (je nach Kontext) eine Bedeutung hat und schreibt auf, was das konkret bedeutet. Im zweiten Schritt hat die Kleingruppe die Aufgabe, ihr Recht als Standbild darzustellen.4. Vorstellung der Rechte in der großen Gruppe (ca. 20 min): Jede Kleingruppe stellt ihr Standbild vor, die anderen Kinder müssen das entsprechende Recht (dem Sinn nach) erraten. Die darstellende Kleingruppe liest ihr Recht vor und erklärt kurz, was dieses für sie bedeutet.



Die Rechte und Konkretisierungen sollten auf einem Plakat festgehalten und aufgehängt werden. In manchen Kontexten kann es sinnvoll sein, dass alle auf dem Plakat unterschreiben, als Zeichen dafür, dass sie diese Rechte anerkennen.

²³ Vgl. Bischöfliches Generalvikariat Trier und BDKJ Trier: Schutz vor sexualisierter Gewalt in der Kinder- und Jugendarbeit, Trier 2015, S. 10–22. http://www.bistum-trier.de/fileadmin/user_upload/docs/broschu-ere_komplett.pdf, abgerufen 12.07.2016. Weitere Methoden und Verweise finden sich z.B. unter http://www.meine-kinderrechte.de/_dl/methodenmaterial.pdf, abgerufen 12.07.2016.



8.4.3 Beispiel: Beschwerdeflyer²⁴

Liebe ...

Du wirst durch MitarbeiterInnen der Ev. Jugendhilfe Schweicheln betreut und beraten. Es ist uns wichtig, dass Du Dich bei uns wohl fühlst und wir Dich möglichst gut dabei unterstützen, Deine Ziele zu erreichen.

Es ist normal, dass nicht immer alles reibungslos abläuft. Konflikte und auch Auseinandersetzungen sind in Ordnung und auch wichtig. Falls Du jedoch den Eindruck hast, dass Du Dich ungerecht behandelt fühlst oder etwas klären möchtest oder auch eine Idee hast, wie die Dinge für Dich besser laufen könnten, dann würden wir uns freuen, wenn Du mit uns redest.

Wir möchten Dich hiermit ausdrücklich ermutigen, Dich zu beschweren oder Vorschläge für Verbesserungen zu machen. Erst wenn wir wissen, was Dich stört, können wir gemeinsam etwas verändern.

Als erstes solltest Du direkt mit der Mitarbeiterin, dem Mitarbeiter sprechen, mit der/dem Du den Ärger hast. Sollte das nicht gehen, kannst Du Dich an alle MitarbeiterInnen der Ev. Jugendhilfe Schweicheln einschließlich der Leitung wenden. Zusätzlich gibt es bei uns Beschwerde- und AnregungsmanagerInnen, kurz BAMS genannt, die sich um Deine Anliegen kümmern. Alle MitarbeiterInnen und die BAMS sind verpflichtet, Deine Beschwerde oder Deinen Vorschlag entgegenzunehmen, aufzuschreiben und sich um die Klärung zeitnah zu kümmern. Du wirst bei allen Schritten beteiligt und unterrichtet. Wir werden dann gemeinsam nach einer Lösung suchen, auf die sich alle einlassen können.

Es mag Beschwerden geben, die Du nicht direkt mit uns besprechen willst. In Deiner persönlichen Telefonliste befinden sich deshalb auch konkrete Namen und Rufnummern von Menschen, die in anderen Einrichtungen und Institutionen tätig sind.

Du kannst Dich auch schriftlich beschweren (es gibt dazu einen Extra-Briefkasten an den Räumen auf dem Plateau vor der Verwaltung), per E-Mail, per SMS oder auch telefonisch. Die Beschwerde- und AnregungsmanagerInnen sind: ...

²⁴ Beschwerdeflyer für Kinder und Jugendliche vom Evang. Diakonieverbund Schweicheln, <http://www.ejh-sweicheln.de/UeberUns/Materialien>, abgerufen 12.07.2016.



8.4.4 Beispiel: Bestandteile Beschwerdeverfahren²⁵

1. Woher weiß ich, dass ich mich beschweren kann?

- Hinweis bei Einzug in eine Wohngruppe, zu Beginn einer Fahrt, zu Beginn der Erstkommunionvorbereitung ...
- Wiederkehrende Thematisierung im Alltag
- Flyer
- Plakat, Aushang
- Anschreiben
- Hinweis im Pfarreiblatt

Katholische Pfarrei St. XY

Liebe Kinder, liebe Jugendliche,

wisst ihr eigentlich, dass ihr ein Recht habt, Euch zu beschweren?

Auch in unserer Gemeinde!

Es kann vorkommen, dass Euch das Verhalten oder die Entscheidung eines Erwachsenen nicht gefällt, Euch vielleicht sogar kränkt oder verletzt.

Wir wollen, dass Ihr damit nicht allein bleibt. Wir wollen, dass Ihr Eure Meinung sagt, damit wir etwas ändern können.

Das ist übrigens kein Petzen!

Sprecht mit Frau/Herrn NN oder sucht Euch eine andere Person Eures Vertrauens.

Frau/Herrn NN könnt Ihr persönlich ansprechen, anrufen (Tel.-Nr....) oder eine E-Mail (...@...) schreiben.

Eine Antwort ist garantiert.

Euer Pfarrgemeinderat

2. Worüber kann ich mich beschweren?

- Missachtung eigener persönlicher Rechte
- Vereinbarte Regeln in Gruppe/Einrichtung werden nicht eingehalten
- Mitarbeitende halten sich nicht an den Verhaltenskodex
- Dinge, die in der Gruppe/Einrichtung stören

²⁵ Vgl. Freie Universität Berlin 2013, S. 29–34.



3. Wie und bei wem kann ich mich beschweren?

- Bei allen Mitarbeitenden
- Vertrauensperson innerhalb der Einrichtung (BAMS=»Beschwerde- und AnregungsmanagerIn«, Vertrauens- oder BeratungslehrerIn, »VerbesserungsmanagerIn« ...)
- Persönlich, schriftlich, telefonisch, per Email/WhatsApp ...
- Nicht ausschließlich über die verantwortliche Bezugsperson
- Gruppen- oder KlassensprecherIn
- Auswertungsrunden in der Gruppe
- Ombudsperson außerhalb der Einrichtung (z. B. Jugendamt, Pfarrer, ehemalige BewohnerIn ...)
- Beschwerdeformular
- Fragebogen zur Zufriedenheit nach einer Veranstaltung²⁶
- Feedback in der Schule²⁷
- Beschwerdebox

Grundsätzlich sollten sowohl nieder- als auch höherschwellige Beschwerdemöglichkeiten, bei Bedarf auch barrierefreie, vorgesehen sein.

4. Was passiert mit meiner Beschwerde?

- Alle Beschwerden müssen ernst genommen und bearbeitet werden
- Klärung von Anliegen, Erwartung und Lösungsvorschlägen
- Versuch einer Klärung unter Beteiligung der betreffenden Konfliktparteien und ggf. von Leitungspersonen
- Feedback an die Person, die sich beschwert hat, über Entscheidung und Veränderungsmöglichkeiten
- Dokumentation
- Einleitung einer beschlossenen Maßnahme und Umsetzungsüberprüfung
- Auswertung von Beschwerden zur Ermittlung wiederkehrender Probleme oder Folgeprobleme
- Überprüfung und ggf. Weiterentwicklung des Beschwerdeverfahrens

²⁶ Ein Fragebogenbeispiel für eine Ferienfreizeit findet sich in der Arbeitshilfe »Schutz vor sexualisierter Gewalt in der Kinder- und Jugendarbeit« vom Bischöfliches Generalvikariat Trier und BDKJ Trier 2015, S. 83f. http://www.bistum-trier.de/fileadmin/user_upload/docs/broschu-ere_komplett.pdf, abgerufen 12.07.2016.

²⁷ Beispiele für ein Feedback von Schülerinnen und Schülern sowie von Eltern »Wie ich meine Lehrerin/ meinen Lehrer sehe« in Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung: Achtsamkeit und Anerkennung, Materialien zur Förderung des Sozialverhaltens in der Grundschule, Köln 2002, S. 72–86, s. http://www.bzga.de/botmed_20420000.html sowie in der Ausgabe für die Klassen 5–9, S. 110–119, s. http://www.bzga.de/botmed_20470000.html, abgerufen 12.07.2016.

