

# **externes Beschwerdemanagement**



# Inhaltsverzeichnis

|                         |    |
|-------------------------|----|
| <b>EINLEITUNG</b> ..... | 01 |
|-------------------------|----|

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| <b>ABLAUF - Flussdiagramm</b> ..... | 02 |
|-------------------------------------|----|

## **BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN Fachbereiche**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1</b> Assistenzleistungen Betreutes Einzelwohnen (BEW) .....    | 03 |
| <b>2</b> Assistenzleistungen gemeinsames Wohnen (WGs) .....        | 04 |
| <b>3</b> Begleiteter Umgang (BU) & Pflegefamilienberatung .....    | 05 |
| <b>4</b> Eingliederungshilfen Kinder & Jugendliche (EGH Jug) ..... | 07 |
| <b>5</b> Hilfen zur Erziehung (HzE)) .....                         | 08 |
| <b>6</b> Kindertagesstätten (Kita) .....                           | 09 |

## **FORMULARE - Anhang**

|                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>1</b> Formular LOB-WUNSCH-BESCHWERDE                                           |  |
| <b>2</b> Formular LOB-WUNSCH-BESCHWERDE<br>mit Piktogrammen                       |  |
| <b>3</b> Formular FRAGEN-LOB-KRITIK-IDEE<br>in einfacher Sprache mit Piktogrammen |  |

Unser professionelles Selbstverständnis erfordert eine fortwährende Überprüfung der Qualität unserer Arbeit, der innerbetrieblichen Abläufe, der Zusammenarbeit im Träger und mit anderen Beteiligten. Kritik begreifen wir als Chance, um uns stetig weiterzuentwickeln und eine größtmögliche Zufriedenheit aller zu erreichen. Wir pflegen einen wertschätzenden Umgang miteinander und streben eine fehlerfreundliche Kultur im gesamten Unternehmen an, in der Probleme offen angesprochen und Lösungsmöglichkeiten entwickelt werden. Es gibt unterschiedliche Wege, um Unzufriedenheiten zu äußern und Klärungen herbeizuführen. Je nach Anliegen kann entweder eine direkte und unmittelbare Klärung oder eine ausführlichere Bearbeitung mittels Beschwerdeverfahren der geeignete Weg sein.

SEHstern e. V. verfügt über ein externes Beschwerdemanagement mit einem klaren, standardisierten Verfahren (siehe Flussdiagramm auf der folgenden Seite). Dieses Verfahren regelt, wie bei Beschwerden von bei SEHstern e. V. betreuten Kindern, Jugendlichen, Erwachsenen sowie Angehörigen, gesetzlichen Betreuer\_innen und anderweitig in der Hilfe involvierten Personen vorgegangen wird.

Auf den folgenden Seiten findet sich eine Übersicht der möglichen Beschwerdewege in den unterschiedlichen Fachbereichen des SEHstern e. V. :

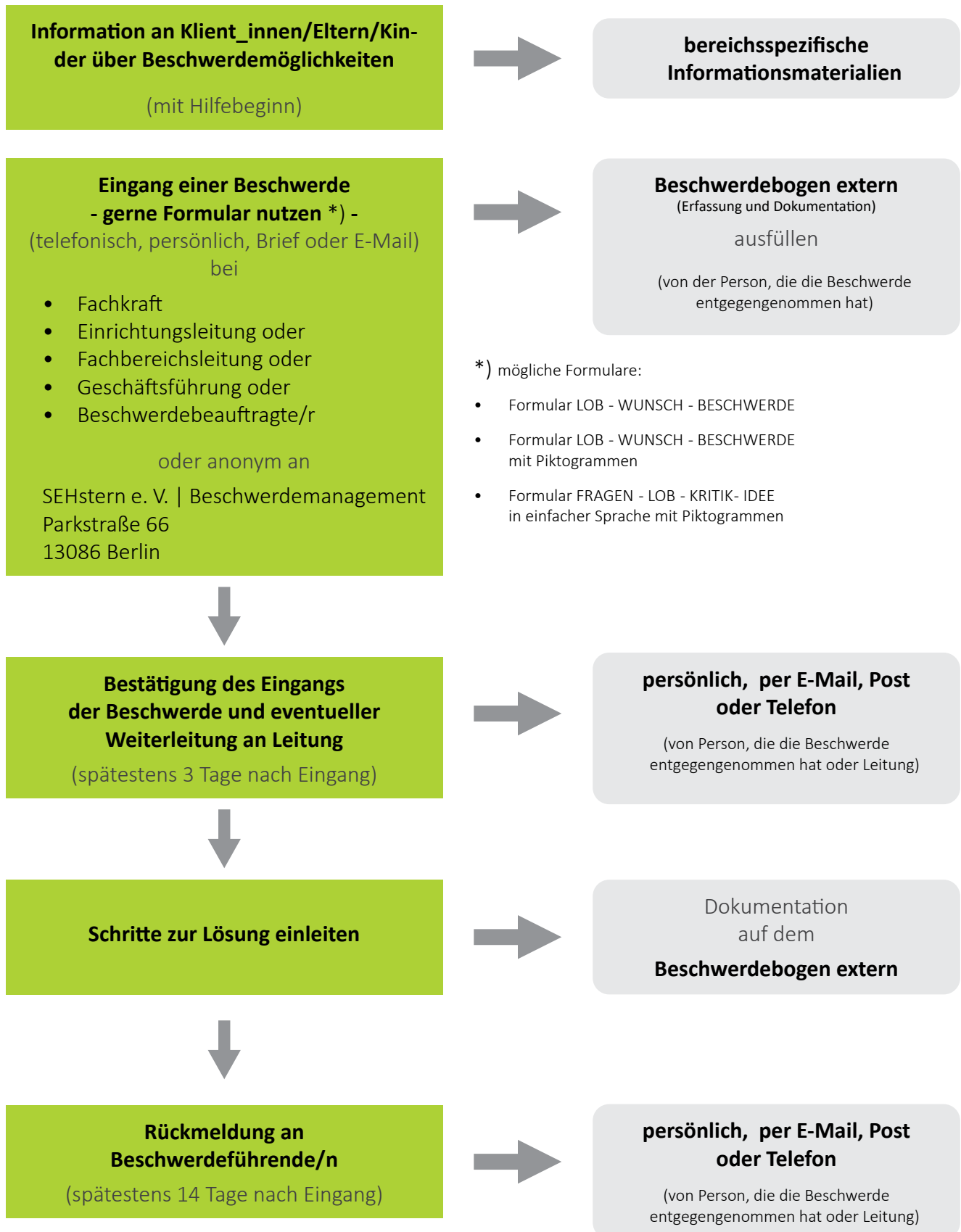
- Assistenzleistungen nach § 78 i.v.m. § 113 SGB IX  
in Form von Betreutem Einzelwohnen (BEW)
- Assistenzleistungen nach § 78 i.v.m. § 113 SGB IX  
in Form von gemeinsamem Wohnen (WGs)
- Begleiteter Umgang (BU) & Pflegefamilienberatung
- Eingliederungshilfen für Kinder & Jugendliche (EGH-Jug)
- Hilfen zur Erziehung (HzE)
- Kindertagesstätten (Kita)

Im Anhang finden sich auch die folgenden Formulare:

- Formular LOB - WUNSCH - BESCHWERDE
- Formular LOB - WUNSCH - BESCHWERDE mit Piktogrammen
- Formular FRAGEN - LOB - KRITIK- IDEE in einfacher Sprache mit Piktogrammen

# Beschwerdemanagement extern - Flussdiagramm

Ablauf bei externen Beschwerden



Für die regelmäßige Auswertung aller Beschwerden (1 x / Jahr) durch die Fachbereichsleitung zur Überprüfung des Beschwerdeverfahrens muss die Dokumentation nach Abschluss an die zuständige Fachbereichsleitung gehen.

# Assistenzleistungen

## - Betreutes Einzelwohnen (BEW) -

Das Betreute Einzelwohnen ist ein Angebot, dass Menschen ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Wohnraum ermöglichen soll. Die leistungsberechtigten Personen arbeiten in diesem Rahmen eng mit den Fachkräften zusammen. Hierbei kann es passieren, dass Missverständnisse oder Unzufriedenheiten entstehen, die sich nicht direkt mit der zuständigen Fachkraft klären lassen.

Unser Beschwerdeverfahren ist deshalb ein zentraler Baustein, um die Qualität der Betreuung kontinuierlich zu sichern und die Rechte der Leistungsberechtigten zu stärken. Es bietet eine Möglichkeit, Anliegen, Kritik oder Wünsche zu äußern und schafft gleichzeitig Transparenz und Vertrauen. So trägt das Verfahren nicht nur zur Zufriedenheit der Klient\_innen bei, sondern auch zur Weiterentwicklung des gesamten Angebots.

### **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

Bitte wenden Sie sich zuerst an die Fachkraft, mit der sie im Rahmen der Hilfe zusammenarbeiten.

Sollte dies unpassend oder nicht möglich sein, können Sie sich telefonisch, per E-Mail oder auch in einem persönlichen Gespräch an die zuständige Fachbereichsleitung wenden:

Frau Tönnißen | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 21 | E-Mail: bew@sehstern-ev.de

Eine weitere Möglichkeit bietet die Hinzuziehung des Teilhabefachdienstes oder der zuständigen Beratungsstelle (SpD oder BfB).

# Assistenzleistungen - gemeinsames Wohnen (WGs) -

Das gemeinsame Wohnen ist ein Angebot, dass Menschen ein selbstbestimmtes Leben im Trägerwohnraum ermöglichen soll. Die Leistungsberechtigten Personen arbeiten in diesem Rahmen eng mit den Fachkräften zusammen. Hierbei kann es passieren, dass Missverständnisse oder Unzufriedenheiten entstehen, die sich nicht direkt mit der zuständigen Fachkraft klären lassen.

Unser Beschwerdeverfahren ist deshalb ein zentraler Baustein, um die Qualität der Betreuung kontinuierlich zu sichern und die Rechte der Leistungsberechtigten zu stärken. Es bietet eine Möglichkeit, Anliegen, Kritik oder Wünsche zu äußern und schafft gleichzeitig Transparenz und Vertrauen. So trägt das Verfahren nicht nur zur Zufriedenheit der Bewohner\_innen bei, sondern auch zur Weiterentwicklung des gesamten Angebots.

## **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

Bitte wenden Sie sich zuerst an die Fachkraft, mit der sie im Rahmen der Hilfe zusammenarbeiten.

Sollte dies unpassend oder nicht möglich sein, können Sie sich telefonisch, per E-Mail oder auch in einem persönlichen Gespräch an die zuständige Fachbereichsleitung wenden:

Frau Schulz | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 29 | E-Mail: [wg@sehstern-ev.de](mailto:wg@sehstern-ev.de)

Eine weitere Möglichkeit bietet die Hinzuziehung des Teilhabefachdienstes oder der zuständigen Beratungsstelle (SpD oder BfB).

# Begleiteter Umgang (BU)

Wenn es mal schwierig wird ...

Im Verlauf der Hilfe kann es vorkommen, dass nach einer erfolgreichen Entwicklung Rückschritte auftreten.

Der Begleitete Umgang ist eine sehr intensive Form der Zusammenarbeit, in der es auch einmal zu Missverständnissen und Unzufriedenheit kommen kann. Wir möchten Sie ermutigen, in diesem Fall die Fachkräfte direkt darauf anzusprechen, um gemeinsam Lösungen zu finden, damit die Zusammenarbeit gut gelingen kann.

## **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

Vor Ort bei SEHstern e. V.:

- ★ Klärung mit den zuständigen Fachkräften in der Hilfe
- ★ Fachbereichsleitung Begleiteter Umgang:  
Kris Golisch | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 24 | E-Mail: bu@sehstern-ev.de

Im Regionalen Sozialpädagogischen Dienst des Jugendamts:

- ★ für die Hilfe zuständige/r Sozialarbeiter/in
- ★ Gruppenleitung

Wenn sich die Unstimmigkeiten nicht ausräumen lassen:

- ★ [Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe](#)

# Pflegefamilienberatung

Im Verlauf der Beratung kann es vorkommen, dass ein Prozess nicht so gelingt, wie es sich die Beteiligten wünschen. Sollte es zu Missverständnissen und Unzufriedenheit kommen, möchten wir Sie ermutigen, die Fachkraft direkt darauf anzusprechen, um gemeinsam eine Lösung zu finden, damit die Zusammenarbeit gut gelingen kann.

## **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

Vor Ort bei SEHstern e. V.:

- ★ Klärung mit der zuständigen Fachkraft in der Hilfe
- ★ Fachbereichsleitung Pflegefamilienberatung:  
Kris Golisch | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 24 | E-Mail: [golisch@sehstern-ev.de](mailto:golisch@sehstern-ev.de)

Beim Pflegekinderdienst des Jugendamtes:

- ★ für die Hilfe zuständige/r Sozialarbeiter/in

Wenn sich die Unstimmigkeiten nicht ausräumen lassen:

- ★ [Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe](#)

# Eingliederungshilfen für Kinder & Jugendliche (EGH-Jug)

Ihre Zufriedenheit und die Wahrung Ihrer Rechte und die Ihrer Kinder sind uns wichtig. Deshalb geben wir Kindern, Jugendlichen und Eltern mit oder ohne Unterstützung die Möglichkeit, Anregungen, Beschwerden und Kritik offen zu äußern. Beschwerden verstehen wir als Chance, unsere Arbeit zu verbessern und uns weiterzuentwickeln. Niemandem entstehen Nachteile aus einer Beschwerde. Jede Beschwerde wird von uns ernstgenommen, vertraulich behandelt und nach einem, im Beschwerdemanagement festgelegten Schema, bearbeitet. Gemeinsam suchen wir nach Lösungen und klären Anliegen transparent.

## **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

- ★ Zuständige ambulante Fachkräfte
- ★ Fachbereichsleiterinnen: Frau Gerlach oder Frau Naumann-Gubalke
- ★ Geschäftsführung Frau Mika
- ★ Stellv. Geschäftsführung Herr Schlüter

# Hilfen zur Erziehung (HzE)

Wenn es mal schwierig wird...

Aufsuchende Hilfen zur Erziehung, vor allem die Familienhilfe sind eine sehr intensive Form der Zusammenarbeit, in der es auch einmal zu Missverständnissen und Unzufriedenheit kommen kann.

Wir möchten alle Beteiligten dazu ermutigen, ein Problem anzusprechen und uns Rückmeldung zu geben. So können gemeinsam Lösungen gefunden werden, damit die Zusammenarbeit wieder gut gelingt.

Außerdem hilft uns Feedback immer, dazuzulernen, uns weiterzuentwickeln und die hohe Qualität der Arbeit unserer Fachkräfte sicherzustellen.

## **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

bei SEHstern e. V.:

- ★ möglichst immer zuerst direkte Rückmeldung an zuständige Fachkraft in der Hilfe
- ★ wenn nicht möglich oder erfolglos, bitte an die zuständige Fachbereichsleitung wenden:  
Georgia von Chamier | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 19 | E-Mail: hze@sehstern-ev.de

beim Jugendamt:

- ★ für die Hilfe zuständige/r Sozialarbeiter/in im RSD

bei Uneinigkeit mit dem Jugendamt und/oder SEHstern e. V.:

- ★ [Berliner Beratungs- und Ombudsstelle Jugendhilfe](#)

# Kindertagesstätten (Kita)

In unseren Kitas haben die Kinder das Recht auf Beteiligung und freie Meinungsäußerung in allen sie betreffenden Angelegenheiten. Unmutsäußerungen der Kinder, ihre Kritik und Beschwerden (auch über Erwachsene) nehmen die Fachkräfte ernst. An der Lösungssuche werden die Kinder angemessen beteiligt.

Mancher Unmut lässt sich schnell aus der Welt schaffen. Hin und wieder braucht es eine ausführlichere Suche nach zufriedenstellenden Lösungen. Dafür nutzen wir ein kindgerechtes Verfahren, den „Beschwerdepfeil“.

Manchmal äußern die Kinder ihre Beschwerden über die Kita erst im familiären Umfeld. Auch kann es sein, dass Sie sich mit einem eigenen Anliegen an die Kita wenden möchten.

Für all diese Fälle können Sie sich an folgende Ansprechpartner\_innen wenden:

## **Beschwerdemöglichkeiten/-ansprechpartner\_innen in gewünschter Reihenfolge:**

1. Fachkraft direkt
2. Kitaleitung
3. Elternvertreter
4. Fachbereichsleitung (FBL) / Fachberatung (FB)  
FBL – Antje Mika | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 0 | [kita@sehstern-ev.de](mailto:kita@sehstern-ev.de)  
FB – Bea Jacobi | Tel.: 030 / 96 06 66 99 – 10 | [kita@sehstern-ev.de](mailto:kita@sehstern-ev.de)
5. Fachdienst (FD) Kita beim Jugendamt Mitte oder Pankow
6. Kita-Aufsicht

☐ Lob                      ☐ Wunsch                      ☐ Beschwerde

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Vorname/Name:** \_\_\_\_\_

**Worum geht's?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wenn Sie eine Rückmeldung möchten, schreiben Sie uns, wie wir Sie erreichen können:

.....  
(E- Mail oder Telefon-Nr.)

☐ Lob 
☐ Wunsch 
☐ Beschwerde 

Datum: 5.8.2013  


Vorname/Name: 

Worum geht's? 

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Möchten Sie eine Rückmeldung? Schreiben Sie uns, wie wir Sie erreichen. 

.....

(E- Mail @ oder Telefon-Nr. 

# Fragen, Lob, Kritik, Idee



Ich habe eine Frage:



Ich möchte loben.



Ich möchte kritisieren.



Darum geht es:



Essen



Zeiten



Zimmer



Regeln



Bewohner/in



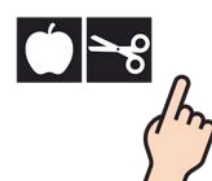
Betreuer/in



Freizeit



etwas anderes

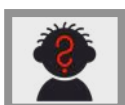


Mein Thema:





Meine Idee:



Wer hat eine Idee, Frage, Lob, Kritik?

Ich möchte meinen Namen nicht sagen.



Name





Haus





Adresse



Tel./email



Sie dürfen mich auch anrufen.



Datum




Unterschrift

