

## **Handreichung: Beschwerdewege beim KJHV Stormarn**

Wir definieren Beschwerden als Möglichkeit, ins Gespräch zu kommen, Fehler gemeinsam zu analysieren und auf Grundlage der hieraus entstehenden Erkenntnisse unsere Arbeit kontinuierlich zu verbessern.

Es ist uns wichtig, dass alle Klient\*innen und Kooperationspartner\*innen wissen, an wen sie ihre Beschwerde richten können und wie das weitere Vorgehen aussieht.

Aus diesem Grund möchten wir an dieser Stelle das Beschwerdeverfahren unseres Trägers kurz vorstellen und Sie ermutigen, sich gerne mit Kritik an die benannten Ansprechpartner\*innen zu wenden. Bei Unsicherheiten stehen wir auch gerne als Ansprechpartner\*innen außerhalb des formellen Beschwerdekontextes zur Verfügung.

### **Was können Beschwerdegründe sein?**

- ➔ Unzufriedenheiten im Betreuungskontext, die nicht mit der fallführenden Fachkraft direkt geklärt werden können.
- ➔ Unzufriedenheiten mit der Arbeit des Trägers, die nicht im direkten fallbezogenen Kontext stehen.
- ➔ Unzufriedenheit mit dem Verhalten von Mitarbeiter\*innen, Konflikte mit Betreuer\*innen, die nicht anders zu klären sind.
- ➔ Unzufriedenheiten in der Kooperation, die nicht anders zu klären sind oder sich wiederholen.
- ➔ Unzufriedenheiten mit der Fallbearbeitung des Trägers von Seiten des Jugendamtes.

### **Wer kann Beschwerdeführer\*in sein?**

Beschwerden können eingereicht werden von

- ➔ Kinder/Jugendlichen/volljährigen Klient\*innen
- ➔ Eltern(teilen)
- ➔ Netzwerkpartner\*innen
- ➔ Jugendamtsmitarbeiter\*innen
- ➔ Mitarbeiter\*innen des Trägers selbst.

### **Wer sind meine Ansprechpartner\*innen?**

- ➔ Beschwerden im Kontext HzE/ Fachkräfte und Alltagshilfen: Lisa Fleischmann  
Tel.: 0171 5371873, Mail: [l.fleischmann@kjhv-hl.de](mailto:l.fleischmann@kjhv-hl.de)
- ➔ Beschwerden im Kontext Schulbegleitungen/ SEPs: Katharina Grau  
Tel.: 0175 3240985, Mail: [k.grau@kjhv-hl.de](mailto:k.grau@kjhv-hl.de)
- ➔ Beschwerden über Leitungskräfte: Andrea Varner-Tümmler  
Tel.: 0176 24141947

## **Auf welchem Weg erfolgt die Beschwerde?**

- E-Mail
- Telefon
- Messenger „Signal“, SMS
- Fax: 04531-808575
- Post: KJHV Stormarn, Mühlenstr. 9/10, 23843 Bad Oldesloe
- Per Direct Message bei Instagram
- Persönlich

Die Beschwerde bedarf keiner besonderen Form, sondern kann mündlich oder formlos schriftlich erfolgen.

## **Was passiert mit meiner Beschwerde?**

Die Beschwerde wird von der zuständigen Leitungskraft bearbeitet:

1. Die zuständige Leitungskraft wird die Beschwerde sichten und Verständnisfragen klären, z.B. durch Hinzuziehung Beteiligter (z.B. fallführender Fachkräfte), Sichtung der Falldokumentation, Rückfragen an die beschwerdeführende Person.
2. In der Regel wird, sobald der Sachverhalt erfasst ist und die Sichtweisen der Beteiligten gehört wurden, ein gemeinsames Klärungsgespräch durch die zuständige Leitungskraft initiiert. In diesem Rahmen wird auch entschieden, wie der Beschwerde abgeholfen werden kann.  
Kann der Beschwerde abgeholfen werden, endet das Verfahren hier, sofern alle Beteiligten zustimmen.
3. Kann keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden, plant die zuständige Leitungskraft die individuell notwendigen weiteren Schritte, z.B. Einbezug des öffentlichen Jugendhilfeträgers, Einbezug nächsthöhere Vorgesetzte etc. und initiiert die nächsten Schritte.

*Handelt es sich bei einer Beschwerde um einen Sachverhalt der als Kindeswohlgefährdend zu definieren ist, werden unmittelbar alle notwendigen Schritte ggf. gem. Schutzkonzept des Trägers sowie des mit dem öffentlichen Jugendhilfeträger vereinbarten Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung (s. Handbuch Kindeswohlgefährdung des Kreises Stormarn) gem. §8a SGB VIII eingeleitet.*

*Abhängig vom individuellen Sachverhalt können hierbei die o.g. Schritte der Beschwerdebearbeitung ausgesetzt werden, wenn dies für das Kindeswohl oder zum Schutz von Privatpersonen und/oder Angestellten des Trägers erforderlich ist. Entsprechend des Beschwerdeinhalts werden bei Bedarf entsprechend die zuständigen Aufsichtsbehörden beteiligt.*

## **An wen kann ich mich sonst wenden?**

Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche

[buergerbeauftragte@landtag.ltsh.de](mailto:buergerbeauftragte@landtag.ltsh.de)

Tel: 0431 9881240

Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten

Tel.: 0431 9881240

[Buengerbeauftragte@landtag.ltsh.de](mailto:Buengerbeauftragte@landtag.ltsh.de)