

## Protokoll UAG §78 Qualitätsentwicklung vom 26. 05.05

10 – 12 Uhr, Zephir e.V.

TeilnehmerInnen: Klaus Marquardt, Tatjana Krischel, Eva Grimm (Teil. nur TOP 1-3), Dagmar Hillerdt, Elke Hespelt, Eva-Maria Lange, Sylvia Werth, Dörte Ahrens, Klaus Herrmann

Entschuldigt: Marianne Langer, Sieghard Kunze, Christian Steinberg, Jörg Langner, Dorothea Danner, Ines Beinert

Moderation: Klaus Marquardt

Protokoll: Klaus Herrmann

1. Vorstellung des Trägers Zephir e. V. durch die Gastgeberin, Frau Hillerdt.

2. Das Protokoll vom 07.04.05 wird ohne Anmerkungen angenommen.

3. Termine UAG QE:

08.09.05, 10 – 12 Uhr, GESAB, Benzmannstr. 10

20.10.05, 10 – 12 Uhr, contact, Clayallee 350

01.12.05, 10 – 12 Uhr, EJJ, Goethestr. 4-6

4. Beschwerdemanagement (BM)

Sammlung von Arbeitsaufgaben zum heutigen Thema BM:

- a. Erwartungen an den Umgang mit Beschwerden formulieren. Der Focus sollte dabei auf die Kooperation von Jugendamt und freien Trägern gerichtet werden
- b. Leitgedanken zum BM zusammenstellen
- c. gemeinsame Standards definieren (Thema konnte nicht mehr bearbeitet werden)

a) Unsortierte **Stichwortsammlung** (auf Flipchart) zum Themenbereich a (Erwartungen zum Thema Beschwerde):

Mut zur Offenheit (Offenheit darf nicht sanktioniert werden)

Verfahren BM definieren

Transparenz des Verfahrens

Neutralität und Haltung

Allparteilichkeit

Ethik der Beschwerde

Anstoß nach Veränderung

Erste Stichworte zum Thema "Leitgedanken":

## Verantwortung u. verantwortlicher Umgang mit Beschwerden

Sicherheit, u. a. die Sicherheit, dass mit Beschwerden angemessen und nicht missbräuchlich umgegangen wird

### b) Leitgedanken:

Um Leitgedanken zu BM sinnvoll formulieren zu können, erschien die Verständigung auf eine Definition des Begriffs "Beschwerde" notwendig. Der Definitionsvorschlag von Frau Werth wurde wie folgt angenommen:

Eine Beschwerde ist eine schriftliche oder mündliche Äußerung über eine Störung auf der Sach- und/oder Beziehungsebene zwischen Personen und/oder Institutionen, die mit der Erwartung auf Veränderung verbunden ist.

Unsortierte **Stichwortsammlung** (auf Flipchart) zum Themenbereich b (Leitgedanke):

- Wertschätzung – Sender (sach- und situationsbezogene Formulierung der Beschwerde)

- Empfänger (Verstehen, Offenheit, wertschätzender Umgang, Verantwortungsgefühl)

- Eine Beschwerde bringt etwas in Fluss
- Der Begriff Beschwerde enthält die Aussagen: beschweren, werden
- Eine Beschwerde beschwert (nicht nur, sondern erleichtert auch)
- Eine Beschwerde birgt eine Chance.
- Eine Beschwerde ist zeitnah zu bearbeiten.

Zusammenfassend formulieren wir als ersten Leitgedanken zum BM:

Wir sind offen für Beschwerden, wollen sie verstehen und gehen wertschätzend, verantwortungsvoll und zeitnah mit ihnen um.

Eine anschauliche Ausrichtung von Leitgedanken zum Thema Beschwerde könnte wie folgt aussehen:

**B**

zeitnah

**S**

Chancen nutzend

**H**

Wertschätzung entgegenbringen

**E**

Veränderung bewirken

**D**

Erleichterung schaffen

5. Thema am 8.9.05:

Strukturen, Verfahrensweisen und Standards eines Beschwerdemanagements