

Beschwerde im Jugendverband ist mehr als Meckern.

Beschwerde als Weg zur Weiterentwicklung

Beschwerde ist Prävention, weil Kinder und Jugendliche damit frühzeitig auf Umstände und Tatsachen hinweisen können, die ihnen nicht gefallen oder die ihre Grenzen verletzen. Anliegen oder Probleme können von schlechtem Essen, über genervte Gruppenleiter*innen bis zu beobachteten sexuellen Übergriffen reichen. Entscheidend ist, dass die Organisation davon erfährt und handeln kann.

Beschwerde ist immer eine Chance zur Weiterentwicklung einer Organisation, weil Teilnehmende, Ehrenamtliche und Mitarbeitende uns Hinweise zur Verbesserung geben. Sie äußern sich nicht immer nur verbal und direkt, sondern auch in Form von Verbesserungsvorschlägen, Anregungen und Anfragen. Dabei ist es jedes Anliegen wert besprochen zu werden! Eltern sind Interessenvertreter ihrer Kinder und kritische Beobachter unserer Arbeit, daher sollten sie stets mitgedacht werden.

Einfache, verbindliche und transparente Beschwerdemöglichkeiten können in jedem Jugendverband geschaffen werden. Hier einige Beispiele:

Form	Umsetzung
Feedback/Rückmeldung geben z.B. Tagesveranstaltung – Befragung Gruppenstunde – Abschlussrunde Ferienfreizeit – Tagesauswertung Bildungsmaßnahme – Evaluation	<ul style="list-style-type: none">• der Veranstaltungsform entsprechendes verlässliches Format zur Rückmeldung über die Zufriedenheit oder Anliegen/Probleme der Nutzer*innen etablieren• Kritik als Möglichkeit der Veränderung annehmen• Formen kreativ gestalten, so dass es Freude bereitet, eine Rückmeldung zu geben• als Teil des Alltags etablieren• Methoden unter http://www.kjrs-online.de/index.php?modul=main-area/qme/projekt
Sich persönlich beschweren z.B. bei der Person, die die Verantwortung für den bemängelten Umstand trägt oder bei jemandem, der einem hilfreich erscheint (Gruppenleiter*in) oder bei der Leitung.	<ul style="list-style-type: none">• Teilnehmenden Mut machen und erklären, dass es gut ist, sein Problem oder Anliegen vorzubringen• im Team eine Aufgeschlossenheit herstellen, die es möglich macht Probleme und Anliegen zu bearbeiten• keine Stigmatisierung des sich Beschwerenden
Sich schriftlich beschweren z.B. einen Brief schreiben an Gruppenleiter*in, Mitarbeiter*in oder Vorstand oder Meckerecke/Themenparkplatz aufstellen, wo man offen sein Problem anbringen kann oder einen Wunsch- bzw. Beschwerdebriefkasten aufstellen und regelmäßig leeren und auswerten.	<ul style="list-style-type: none">• Form suchen, die zur Maßnahme passt und Möglichkeit transparent machen• Teilnehmende mitteilen, dass es auch möglich ist etwas anonym aufzuschreiben
Sich Verbündete suchen z.B. Probleme oder Anliegen, die Mehrere betreffen, gemeinsam ansprechen.	<ul style="list-style-type: none">• offen sein für Anliegen und Botschaften, die Teilnehmende einem im Alltag entgegenbringen

Form	Umsetzung
<p>Gremien nutzen z.B. Antrag zur Vollversammlung, im Gruppen- oder Lagerrat stellen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gremien attraktiv gestalten • Gremien als Ort zum Suchen von Lösungen etablieren • Niederschwelligkeit im Antragsverfahren sicherstellen
<p>Sich eine Person des Vertrauens suchen z.B. gerade bei sehr persönlichen Problemen und Anliegen gibt es oft ein gutes Gespür, wer helfen kann. Diese Person sollte dann angesprochen werden, um das Problem oder Anliegen aufzunehmen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • jeder kann angesprochen werden und je nach Problem oder Anliegen Abhilfe schaffen oder sich an den/die Verantwortungsträger*in wenden • offen sein für Probleme und Anliegen und diese ernst nehmen • persönliche Anliegen vertrauensvoll behandeln, aber auch keine Geheimnisse daraus machen
<p>Die interne Ansprechperson kontaktieren z.B. im Falle vermuteter, beobachteter oder selbst erlebter Grenzverletzungen oder sexueller Übergriffe (u.a. unangenehme Berührungen, erzwungener Körperkontakt, aggressives Verhalten).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • geeignete Person für den Kinderschutz benennen • Person für den Kinderschutz qualifizieren • Person in der Struktur des Verbandes bekannt machen (z.B. Aushang mit Bild) • persönliche Erreichbarkeit oder per Telefon/Mail sicherstellen
<p>Eine externe Ansprechperson kontaktieren z.B. wenn sich der vermutete, beobachtete oder selbst erlebte Übergriff nicht intern klären lässt. Das kann der Fall sein, wenn die unter Verdacht stehende Person in der Organisation sehr bekannt und beliebt ist und es Bedenken gibt, ob einem geglaubt wird.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • geeignete externe Ansprechperson benennen und in der Struktur des Verbandes bekannt machen • Erreichbarkeit persönlich, per Telefon oder Mail sicherstellen

Damit Menschen sich trauen, sich zu beschweren, muss Folgendes in der Struktur des Verbandes klar sein:



Jedes Problem/Anliegen wird ernst genommen.

Wenn möglich, wird sofort geholfen bzw. das Problem beseitigt.

Sollte das nicht möglich sein, wird das Anliegen weiter verfolgt und z.B. in der Teamrunde oder im Vorstand besprochen.

Es gibt zeitnah eine Rückmeldung an den Beschwerenden (außer bei anonymen Beschwerden).

Bei Grenzverletzungen oder Verdacht auf einen sexuellen Übergriff wird sofort die Ansprechperson für Kinderschutz bzw. die Leitung informiert, die sich dann im Sinne des Opfers das weitere Vorgehen übernimmt.

Stand 2016