

1.1 Beschwerdewege und Beschwerdemanagement

Für den Schutz unserer Klient*innen ist es von großer Bedeutung, dass sie wissen, an wen sie sich wenden können, wenn es ihnen im Rahmen unserer Angebote nicht gut geht und/oder sie im Kontakt mit Mitarbeitenden etwas erleben, womit sie sich nicht wohlfühlen.

Wir folgen dem Anspruch, für unsere Klient*innen/Zielgruppen erlebbar zu machen, dass sie mit ihren Alltagsanliegen und ihrer Kritik ernstgenommen werden, denn das ist die Voraussetzung dafür, dass sie sich auch in Notsituationen anvertrauen.

Als Organisation sehen wir in kritischen Rückmeldungen wichtige Hinweise für Entwicklungs- und Veränderungsmöglichkeiten, vor allem wenn es um die Verbesserung von Schutzmaßnahmen zu Gunsten unserer Klient*innen/Zielgruppen geht.

Daher ist es uns wichtig, verlässliche Wege bereitzuhalten, um Kritik zu äußern oder sich zu beschweren.

Grundsätzlich verstehen sich alle Mitarbeitenden bei Wildwasser Stuttgart e.V. als Ansprechpersonen. Neben einer alltäglich gelebten Feedbackkultur, die sich am Wohl und an der Partizipation der Klient*innen orientiert, braucht es klare Beschwerdewege und -strukturen – sowohl intern wie extern.

Für den Umgang mit eingehenden Beschwerden gibt es bei Wildwasser Stuttgart e.V. einen fest geregelten Ablauf.

Ziel ist es, die Beschwerdemöglichkeiten so zu etablieren, dass die Klient*innen bei Bedarf tatsächlich darauf zurückgreifen.

Unterschiedliche Beschwerdemöglichkeiten bzw. Anlaufstellen bei Beschwerden:

- Mitarbeiterinnen von Wildwasser
- Geschäftsführung von Wildwasser
- Vorstand von Wildwasser
- Unabhängige Beschwerdestellen:
 - Frauenberatungsstelle Fetz
 - Beschwerdestelle Psychiatrie
 - Bei sexualisierten Übergriffen/Grenzverletzungen: Hilfetelefon sexueller Missbrauch

Informationen auf der Website über die Möglichkeit und den Ablauf einer Beschwerde:

- Auf der Website finden sich die Informationen zu unserem Beschwerdemanagement
- Beschwerden werden selbstverständlich vertraulich behandelt.
- Hinweise an Klient*innen zum Umgang mit Anonymität:
 - „Sie müssen keine persönlichen Daten angeben, um Ihre Beschwerde aufzugeben.“
 - „Wir nehmen anonyme Hinweise mit Sorgfalt auf. Bitte beachten Sie jedoch, dass bei einer anonymen Beschwerde keine Rückmeldung von uns an Sie erfolgen kann.“
 - „Es ist auch möglich, eine Person anonym mit einem Nickname zu beraten. Dann kann der Umgang mit der Beschwerde dem offiziellen Ablauf angeglichen werden“
 - Wenn Sie Ihre Kontaktdaten angeben (Adresse, Mail oder Telefonnummer), geben wir zeitnah Rückmeldung und informieren Sie darüber, was als Nächstes passieren wird. In Absprache mit Ihnen werden dann weitere Schritte vereinbart.

Verfahrenswege im Umgang mit Beschwerden:

Der Umgang mit Beschwerden ist - je nach Konstellation und Thematik - spezifisch. Möchte eine Beschwerdeführerin nicht, dass die Person, gegen die sich die Beschwerde richtet, einbezogen wird, sind die Handlungsmöglichkeiten begrenzt.

Fassung vom 15.5.2023

N:\Schutzkonzepte\Schutzkonzept WW Stuttgart

- **Beschwerde einer Klient*in über eine Mitarbeiter*in, die bei der Geschäftsführung eingeht:**
 - Aufnahme der Beschwerde
 - Plausibilitätsprüfung
 - Gespräch der Geschäftsführung mit der Kolleg*in, an die sich die Beschwerde richtet
 - Gesprächsangebot an die Beschwerdeführer*in
 - gemeinsame Erarbeitung der Zusammensetzung des Klärungsgesprächs mit den Beteiligten
 - Ggf. Einbeziehung weiterer Instanzen (z.B. externe Fachberatungsstellen)
 - Durchführung des Klärungsprozesses
 - Dokumentation des Prozesses und der Ergebnisse
 - Ggf. Reflexion mit dem Team über die Ergebnisse des Klärungsgesprächs und die Folgen für die Arbeit bzw. deren Konzeption

- **Beschwerde einer Klient*in im Bereich sexualisierter Gewalt:**

Wenn sich die Beschwerde auf die Geschäftsführung bezieht, kann sich die Klient*in an Anwält*innen bzw. externe Person/Stelle oder an den Vorstand wenden, die das Verfahren in Gang setzen und begleiten.

 - Aufnahme der Beschwerde
 - Plausibilitätsklärung
 - Einordnung in die Stufen sexuelle Grenzverletzungen / Übergriffe / Straftaten - unter Verwendung exakter Sprache
 - Schutz der betroffenen Person (und der Klient*innen) insgesamt als erste Priorität
 - Konfrontation der Mitarbeiter*in
 - Durchführung des Klärungsprozesses
 - Prüfung arbeitsrechtlicher Maßnahmen
 - Ggf. Erstattung einer Anzeige
 - Information der Mitarbeiter*innen und Herstellung von Transparenz im rechtlichen Rahmen – unter Gewährleistung der Fürsorgepflicht und der Persönlichkeitsrechte für die unter „Vermutung“ stehende Person
 - Dokumentation des Prozesses
 - Sollte sich ein Verdacht bzw. eine Vermutung als unbegründet herausstellen: Vernichtung der Dokumentation und Rehabilitation.

- **Beschwerde einer Mitarbeiter*in gegen eine Geschäftsführer*in und/oder eine andere Mitarbeiter*in:**
 - Je nach Fallkonstellation werden zunächst auch die Wege der internen Klärung über Supervision und/oder Mediation in Betracht gezogen.
 - Wenn die Beschwerde sich auf die Geschäftsführung bezieht, kann sich die Mitarbeiter*in an den Vorstand oder an eine externe Person/Stelle wenden, die das Verfahren in Gang setzt und begleitet
 - Aufnahme der Beschwerde
 - Plausibilitätsklärung
 - Gesprächsangebot an die Beschwerdeführer*in
 - Gespräch mit der Kolleg*in, an die sich die Beschwerde richtet
 - gemeinsame Erarbeitung der Zusammensetzung des Klärungsgesprächs mit den Beteiligten
 - Durchführung des Klärungsprozesses
 - Dokumentation des Prozesses und der Ergebnisse
 - Ggf. Reflexion mit dem Team über die Ergebnisse des Klärungsgesprächs und die Folgen für die Arbeit bzw. deren Konzeption

- **Beschwerde einer Mitarbeiter*in gegen eine Geschäftsführer*in und/oder eine andere Mitarbeiter*in im Bereich sexualisierter Gewalt**
 - Wenn die Beschwerde sich auf die Geschäftsführung bezieht, kann sich die Mitarbeiter*in an den Vorstand oder an eine externe Person/Stelle wenden, die das Verfahren in Gang setzt und begleitet
 - Aufnahme der Beschwerde
 - Plausibilitätsklärung
 - Einbeziehung einer externen Fachberatungsstelle
 - Einordnung in die Stufen sexuelle Grenzverletzungen / Übergriffe / Straftaten unter Verwendung exakter Sprache
 - Schutz der betroffenen Person
 - Konfrontation der Geschäftsführer*in/der Mitarbeiter*in, nach gemeinsamer Absprache in Anwesenheit der Beschwerdeführer*in. Die Beschwerdeführer*in kann die Anwesenheit bei dem Gespräch auch ablehnen
 - Durchführung des Klärungsprozesses
 - Prüfung betrieblicher bzw. organisatorischer und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen
 - Nach Einschätzung der Sachlage Information des Teams/der Kolleg*innen – unter Wahrung der Fürsorgepflicht und der Persönlichkeitsrechte der beschuldigten Person
 - Dokumentation des Prozesses
 - Sollte sich die Beschwerde als eine Falschbeschuldigung herausstellen: Vernichtung der Dokumentation und Rehabilitation