

## Beschwerdemanagement

Ein gutes Beschwerdemanagement soll verschiedene Wege bieten, allen bekannt sein, Anonymität und Vertraulichkeit bieten. Jeder Person, Erwachsene wie Kinder, soll einen einfachen und freien Zugang haben. Sind Vertrauenspersonen benannt, gilt die Schweigepflicht, es sei denn im Falle einer Kindeswohlgefährdung (§8a SGB VIII) ist die Interaktion mit einer weiterführende Stelle notwendig.

Beschwerdewege					
intern				extern	
direkt	direkt	indirekt	Anonym, kindgerecht	Anonym, per Telefon oder Email	
Gespräch mit Gemeindeleitung	Gespräch mit Vertrauenspersonen / Email	Themen der Kinder werden durch Eltern angesprochen  achtsames Zuhören der MA	Briefkasten (Hinterhaus)	Ombudsmann	Öffentliche Stellen (Notfallkarte)
David & Kathi Blaschke  Thomas & Jana Richter	Julia Kirst <a href="mailto:kids@nwg-dresden.de">kids@nwg-dresden.de</a>  Dr. Christian Speckmann <a href="mailto:christian.speckmann@nwg-dresden.de">christian.speckmann@nwg-dresden.de</a>	Eltern, MA	Betreuung durch Vertrauensperson / Kinderdienst-MA	Ralf Schiemann  <a href="mailto:ralf.schiemann@stoffwechsel.org">ralf.schiemann@stoffwechsel.org</a>  0176 40157810	<i>Erwachsene:</i> 24-Stunden Kinderschutz-Notruf (03 51) 2 75 40 04  <i>Kinder:</i> Nummer gegen Kummer 116 111
	anonyme(!) Mitteilung an Leitung Absprache von Lösungsmöglichkeiten				
Dokumentation (Vordruck)					