

METHODE:

**Beschwerdewege-Worldcafé**

EINSETZBAR IN DER KATEGORIE:

	Grundinformation
	Anfangssituationen, Einführung und Sensibilisierung
	Risikoanalyse
	Verhaltenskodex
	Personal/ Persönliche Eignung
	Aus- und Fortbildung
X	Beschwerdewege
	Krisenmanagement
	Kinder stärken
	Qualitätsmanagement

	Multiplikator*innen
	Vorstand
X	Leitungsteams / Leitungsrunden
	Kinderstufen
	Jugendstufen

BESCHREIBUNG:

Die Leitende tauschen sich mithilfe dieser Methode zu den bei ihnen etablierten Beratungs- und Beschwerdewegen aus und entwickeln ggf. Ideen für weitere, umfassende Beschwerdemöglichkeiten.

ABLAUF:

Die folgenden Fragen werden je nach Kategorie auf 4 große Plakate geschrieben und auf 4 Tische im Raum ausgelegt oder ausgehängen. Daneben liegen grüne und schwarze Stifte. Die TN gehen nun umher und schreiben ihre Gedanken, Erfahrungen, Ideen, Wünsche mindmap-artig zu den Fragen. Dinge, die bisher schon erlebt/umgesetzt werden, werden in schwarzer Schrift vermerkt. Änderungswünsche / Verbesserungsideen werden in grün geschrieben.

Je nach Gruppengröße kann es auch feste Gruppen geben, die von Plakat zu Plakat gehen und dort die Fragen diskutieren. Die Ergebnisse der Diskussion werden dann von einer Moderation pro Plakat dokumentiert.

Anschließend kommen die Gruppen zusammen, besprechen die Ergebnisse und vereinbaren sich auf die zukünftige Handhabung der Beratungs-Beschwerdewege in ihrem Stamm.

Hinweis: Wenn die Gruppe sehr klein ist, können die Fragen auch gemeinsam diskutiert werden und die Ergebnisse auf Karteikarten festgehalten werden

MATERIAL:

- Beschriftete Flipcharts mit Kategorien und Fragen
- Stifte

**Kategorie: Unsere Feedbackkultur**

WIE ZEICHNET SICH EINE OFFENE FEHLER- UND FEEDBACKKULTUR BEI UNS AUS?

WIE STELLEN WIR SICHER, DASS SICH ALLE MIT BESCHWERDEN AN UNS WENDEN KÖNNEN?

(Kinder, Jugendliche, Eltern, Personensorgeberechtigte, Leitende, Helfende, Externe, etc.)

WIE UND WO KÖNNEN MISSTÄNDE BENANNT WERDEN?

### **Kategorie: Unsere Ansprechpersonen**

WER SIND DIE VERLÄSSLICHEN ANSPRECHPERSONEN IN UNSEREM STAMM?

(z.B. Stammesvorstand, Stammesleitung, Veranstaltungsleitung, Gruppenleitende, etc.)

GIBT ES FÜR BESCHWERDEN UNPARTEIISCHE SCHIEDSPERSONEN? WER SIND SIE? SIND SIE ALLEN BEKANNT?

(z.B. im Dekanat, in der Gemeinde, im Bezirk, im Diözesanverband, im BDKJ, etc.)

### **Kategorie: Transparenz**

WIE ERFAHREN UNSERE STAMMESMITGLIEDER VON UNSEREN BESCHWERDEWEGEN?

(z.B. Hinweis in Ausschreibung einer Aktion, bei der Anmeldung, durch Elternbriefe, durch Aushänge vor Ort (bei Veranstaltungen und im Gruppenraum), bei einer Regelverkündung, etc.)

WIE ERFAHREN EXTERNE VON UNSEREN BESCHWERDEWEGEN?

(z.B. über unsere Webseite, über schriftliche Infos, etc.)

WIE MACHEN SICH DIE ANSPRECHPERSONEN BEKANNT?

WIE STELLEN WIR SICHER, DASS BESCHWERDEN DIE ANSPRECHPERSONEN ERREICHEN KÖNNEN?

(z.B. Kontaktdaten veröffentlichen, Zeiten benennen, etc.)

### **Kategorie: Unser Umgang mit Beschwerden**

WORAN MERKEN MENSCHEN, DIE SICH BEI UNS BESCHWEREN, DASS SIE IN IHRER KRITIK GEHÖRT UND ERNST GENOMMEN WERDEN?

WIE SIND ABLÄUFE, WENN JEMANDEN EINE BESCHWERDE ERREICHT?

(z.B. Personen, die eine Beschwerde entgegennehmen, obliegt zunächst der weitere Umgang mit dieser. Sie entscheiden im Einzelfall, ob sie selbst tätig werden können oder leiten die Rückmeldung ggf. an zuständige Personen weiter; Beschwerden werden immer dem StaVo gemeldet; etc.)

WIE SIND ZUSTÄNDIGKEITEN BEI EINER BESCHWERDE?

WIE UND WO WERDEN BESCHWERDEVERFAHREN DOKUMENTIERT?

(z.B. Dokumentation und Aufbewahrung erfolgt je nach Thema der Beschwerde und Zuständigkeitsbereich; Beschwerden werden immer beim StaVos aufbewahrt; es gibt einen Aktenordner für Beschwerde; etc.)