

Ombudsstelle „Wir schauen hin“

Auftaktveranstaltung im Eigenbetrieb Süd- West
für die Eltern am 20.06.2022



Der Kinderschutzbund
Landesverband Berlin

Weshalb eine Ombudsstelle?

➤ Es gibt ein klares Beschwerdemanagement im Eigenbetrieb Süd- West

...aber

➤ Denkt jeder im Alltag daran, gerade bezogen auf Sie als Eltern?

➤ Was ist mit den Menschen, die Befürchtungen vor den Folgen einer Beschwerde haben?

➤ Wenn es Unsicherheiten über eigene Beobachtungen oder Erfahrungen gibt?



Eine externe Beschwerdestelle kann:

- einen niedrigschwelligen Zugang ermöglichen
- Durch die Beratung mit einer neutralen Ansprechpartnerin können die eigenen Wahrnehmungen hinterfragt und eingeordnet werden
- Unsicherheiten und Befürchtungen über Folgen einer kritischen Rückmeldung können bearbeitet werden
- Fälle von einem Verdacht auf institutionelle Gewalt können sachlicher hinterfragt werden, eine Planung der weiteren Schritte in Ruhe besprochen werden.



Ziel der Beratung ist:

- Erarbeitung, was die wirkliche Beschwerde ist.
- Was brauchen die Anfragenden, um ihre Beschwerde erfolgreich mit der Einrichtung besprechen zu können und ihre Stärken zu aktivieren.
- Wenn es über die Ombudsstelle eine Rückmeldung an die Einrichtung gibt, wird dies mit den Anfragenden abgesprochen.
- Die Datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen werden garantiert.



Arbeitsweise:

- Der Kontakt wird über ein Sekretariat aufgenommen unter der Telefon Nr.:
030- 303 66 40 92 die Anfragen werden weitergeleitet
- Es gibt telefonische Sprechstunden jeweils am Dienstag von 17 bis 18 Uhr und am Freitag von 10 bis 11 Uhr.
- Kontaktaufnahme ist auch per Mail möglich unter
ombudsstelle-suedwest@kinderschutzbund-berlin.de
- Ansprechpartnerin Frau Sabine Bresche



Öffentlichkeitsarbeit:

- Auftaktveranstaltung am 13.06.2022 für die Fachkräfte des Eigenbetrieb Süd-West
- Auftaktveranstaltung am 20.06.2022 für die Eltern
- Infolyer über die Arbeit der Ombudsstelle „Wir schauen hin“
- Angebot, die Ombudsstelle auf Dienstberatungen und Elternabenden vorzustellen



Auswertung

➤ Gemeinsam mit dem Eigenbetrieb Süd- West zu folgenden Punkten:

Anzahl der eingegangenen Anfragen

Themen der Anfragen

Wann gehen Anfragen ein und haben sich die Sprechzeiten bewährt

Kooperation zwischen Ombudsstelle und den Einrichtungen im Eigenbetrieb Süd- West



Wie geht es Ihnen mit der Vorstellung der Ombudsstelle?

Wir freuen uns auf ihre Fragen und Anmerkungen:

- Idee, konkrete Beispiele zu nennen, um eine Klarheit zwecks Inanspruchnahme zu machen.
- Vorstellung des bestehenden Beschwerdemanagement mit bekannt zu machen
- Gibt es eine Abgrenzung zwischen Ombudsstelle und Beschwerdemanagement
- Die Ombudsstelle bekannt zu machen ist ein wichtiger Baustein, damit sie auch genutzt wird
- Es wird noch ein Informationsschreiben zur Ombudstelle geben, dass an alle Eltern geschickt wird.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Sabine Bresche

Kinderschutzbund LV Berlin e.V.

Prinz- Eugen- Straße 11, 13347 Berlin

Ombudsstelle-suedwest@kinderschutzbund-berlin.de



Der Kinderschutzbund
Landesverband Berlin