



Häufige Fragen zum Umgang mit Beschwerden und zur Qualitätssicherung im Kinder- und Jugenddorf Maria Regina

Unser Auftrag: Wir bieten von Not und Krisen betroffenen Kindern und Jugendlichen sowie ihren Familien für den für sie notwendigen Zeitraum Schutz, Hilfe und Unterstützung in allen Belangen des gemeinsamen Lebens.

Unser Leitsatz: „Aufbruch in ein starkes Leben“

1. Welche Anlaufstellen gibt es bei Beschwerden?

Grundsätzlich besteht eine enge soziale Kontrolle durch die Vielzahl der Beteiligten in den Betreuungsteams. Darüber hinaus gibt es ein systematisches Beschwerdewesen, das auch anonym in Anspruch genommen werden kann. Hier können sich Bewohner oder Mitarbeiter melden, ohne Repressalien befürchten zu müssen. Auch die Leitung steht jedem Kind/Jugendlichen oder Mitarbeiter jederzeit zu Rücksprache zur Verfügung. Dieses Angebot wird immer wieder kommuniziert. Die Kinder sind vielfach auch in externe Kontexte eingebunden und haben dadurch zusätzlich die Möglichkeit, sich vertraulich an einen Erwachsenen, etwa Lehrer, Schulsozialarbeiter, Therapeuten, Trainer, etc. zu wenden.

2. Welche Möglichkeiten gibt es für Eltern im Fall der Unzufriedenheit?

Eltern werden immer wieder ermutigt und darin bestärkt, ihre kritischen Anliegen zeitnah bei den Wohngruppen oder den zuständigen Erziehungsleitungen anzusprechen. Jede Kritik wird sehr ernst genommen. Sollte intern keine unmittelbare Lösung möglich sein, reicht eine kurze Meldung an das fallführende Jugendamt und den amtlich bestellten Vormund der Kinder, die dann ebenfalls tätig werden.

3. Wer kontrolliert das Kinderdorf?

Das Landesjugendamt ist die kontrollierende Behörde von Erziehungseinrichtungen. Das Kinderdorf ist zur Meldung von besonderen Vorkommnissen verpflichtet. Insgesamt wird durch die Vielzahl an Personen, die mit dem verbunden und im Kinderdorf engagiert sind, zusätzliche Transparenz geschaffen.

4. Wie wird die Qualität der Arbeit im Kinderdorfs gesichert?

Sei 2009 stellt sich das Kinderdorf den Herausforderungen eines kontinuierlichen Weiterentwicklungsprozesses, der extern überwacht wird. Ein systematisch betriebenes Qualitätsmanagement gewährleistet und unterstützt eine gemeinsame, bereichsübergreifende Haltung und schafft die nötigen strukturellen Voraussetzungen für die kontinuierliche Sicherung von Qualität und Transparenz nach innen wie nach außen.

Die erste Zertifizierung nach DIN ISO erfolgte 2010. Inzwischen wurde die Einrichtung mehrfach rezertifiziert. Im März 2016 wurde das Gütesiegel im Rahmen der Gemeinschaftszertifizierung aller Einrichtungen des Trägers erneut bestätigt.