



BETEILIGUNGS - UND BESCHWERDESTELLE



INHALTSVERZEICHNIS

GRUßWORT	3
PRÄAMBEL	4
SO KÖNNEN SIE LOB, BESCHWERDEN UND ANREGUNGEN EINBRINGEN.....	5
STRUKTURGRAMM BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDEVERFAHREN	7
ANSPRECHPARTNERINNEN.....	8





GRÜßWORT

Als KAST-Team sind wir auf konstruktives Feedback angewiesen, um auch weiterhin im Sinne der Klient*innen und der Mitarbeiter*innen gute Arbeit leisten zu können. Kritik eröffnet uns neue Blickwinkel und lässt uns unsere Haltung reflektieren. Deshalb ist es uns besonders wichtig Ihnen eine unabhängige **Beteiligung- und Beschwerdestelle (BuB)** zur Verfügung stellen zu können, die im März des Jahres 2023 in Kraft getreten ist.

Wir freuen uns auf Ihre Kritiken und Anregungen bei der BuB-Stelle.

Mit freundlichen Grüßen

Geschäftsführung

B.Schwarz

Vorstand

Gerigk





PRÄAMBEL

KAST ist ein zivilgesellschaftlicher Verein mit Sitz in Neumünster, Schleswig-Holstein. Nach der Gründung im Jahr 2006 lag der Schwerpunkt zunächst auf Anti-Gewalt- und Sozialtrainings; durch eine kontinuierliche Weiterentwicklung kamen mit den Jahren neue Arbeitsbereiche hinzu.

All jene unterschiedlichen Arbeitsbereiche (Projekte) des KAST's sind im Kern demokratiefördernd, pädagogisch und richten sich an Menschen in herausfordernden Lebenssituationen.

Darüber hinaus ist das Team von KAST vielfältig und vereint verschiedene Professionen und Backgrounds.

Wofür steht KAST?

Bei KAST steht der Mensch im Zentrum. Aus dieser Perspektive entwickeln wir Konzepte und gestalten unsere Arbeit. Ein zentrales Element unserer Arbeit besteht überdies darin, unsere Klient*innen zur Verantwortungsübernahme zu ermutigen.

Die Mitarbeitenden bei KAST haben einen großen Gestaltungsspielraum und sind sich der daraus resultierenden Verantwortung bewusst.

Durch das vielfältige Team treffen unterschiedliche Lebenswelten, Einstellungen

und Haltungen aufeinander, die gewinnbringend für die Möglichkeit der Perspektivübernahme sind.

Zudem ist es uns wichtig unsere Haltung und unseren Arbeitsauftrag transparent zu machen, um so ein Verständnis für unsere Positionen zu erwirken. Gleichzeitig wollen wir damit auch unsere blinden Flecken erkennen.

In der Vielfalt unseres Teams eint uns die Haltung, dass wir Demokratie in ihrer praktischen, alltäglichen Erlebbarkeit sichtbar machen und ein Teil davon sein wollen.

KAST Haltung zu Beteiligung und Beschwerde:

Da es für uns von Bedeutung ist zusammen mit und nicht gegen unsere Klient*innen zu arbeiten, sind für uns offene, ehrliche und auch kritische Rückmeldungen zu unserer Arbeit ungemein wichtig, denn nur so können wir uns kontinuierlich weiterentwickeln.

Wir hoffen, dass Ihr Prozess der Beteiligung/Kritik eine gewinnbringende Erfahrung für Sie sein wird. Für uns stellt sie einen wichtigen Teil zur Weiterentwicklung unserer Arbeit da!





SO KÖNNEN SIE LOB, BESCHWERDEN UND ANREGUNGEN EINBRINGEN

Dem KAST-Team ist es wichtig, dass Sie sich einbringen können und die Möglichkeit haben sich zu beschweren. Dafür ist es von Bedeutung, dass Sie die Abläufe der BuB-Stelle kennen.

Selbstverständlich können Sie alle Mitarbeitende des KAST e.V. persönlich ansprechen und den Mitarbeitenden Ihr Lob, Ihre Beschwerde oder Ihre Anregungen mitteilen.

Manchmal ist dieses aber nicht möglich oder angebracht, z.B. wenn Sie die*den Mitarbeitende*n nur in Gruppensitzungen sehen oder wenn es Ihnen unangenehm ist die*den Mitarbeitende*n persönlich anzusprechen. Es kann aber auch sein, dass Sie Unterstützung bei der Beschwerde, dem Lob oder der Anregung brauchen, auch dafür steht Ihnen die BuB-Stelle zur Verfügung. Die BuB-Stelle können Sie immer nutzen, wenn Sie der Meinung sind, es sei angebracht.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen der BuB-Stelle sind keine Mitarbeiter*innen des KAST e.V. Sie sind dazu angehalten allparteilich zu handeln und Sie bei Ihrem Anliegen zu unterstützen. Die

Mitarbeiter*innen der BuB-Stelle werden für Ihr Anliegen einen Lösungsprozess anregen oder das Anliegen weitertragen, wenn Sie dieses möchten.

Um Kontakt zur BuB-Stelle aufzunehmen, stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Sie können sich telefonisch (04321/ 3901775), postalisch (Rendsburger Str. 4 24534 Neumünster) oder per E-Mail (beteiligung@kast-sh.de) bei der BuB-Stelle melden und ihr Anliegen mitteilen.

Haben Sie sich bei der BuB-Stelle gemeldet, entscheiden Sie, ob Sie anonym bleiben wollen oder nicht. Wenn Sie anonym bleiben wollen, wird dieses auf dem Begleitbogen vermerkt. Es ist jedoch darauf hinzuweisen, dass straf- oder arbeitsrechtliche Vorfälle der Geschäftsführung des KAST e.V. mitgeteilt werden müssen. Ebenso kann es aufgrund der geringen Mitarbeiter*innenstärke des Vereins dazu kommen, dass im Laufe des Lösungsprozesses keine vollständige Anonymität gewährleistet werden kann.

Wenn Sie damit einverstanden sind, werden Ihre Kontaktdaten aber von der BuB-Stelle aufgenommen.

Es gibt danach mehrere Wege, wie mit Ihrem Anliegen verfahren werden kann:



1. Möchten Sie, dass Ihr Lob, Ihre Anregung oder Ihre Beschwerde weitergegeben wird, wird die BuB-Stelle die Informationen an die entsprechenden Mitarbeiter*innen oder die GF weiterreichen.

2. Möchten Sie im Falle von Beschwerden oder Anregungen, dass eine Lösung gefunden wird, versucht die BuB-Stelle mit Ihnen gemeinsam eine Lösung zu finden. Nach vorheriger Absprache mit Ihnen kann es notwendig sein, dass für die Lösung die betreffenden Mitarbeiter*innen eingeweiht werden müssen. Konnte eine Lösung gefunden werden ist der Vorgang beendet.

3. Konnte keine Lösung gefunden werden, können Sie sich entscheiden das Verfahren zu stoppen (außer in straf- und arbeitsrechtlichen Vorfällen) oder das Anliegen an die GF weiterleiten zu lassen. In diesem Fall bemüht sich die GF einen Lösungsprozess für das Anliegen anzuregen. Sollte sich die Beschwerde gegen die GF richten, wird das Anliegen nicht an die GF, sondern an den Vorstand des Vereins weitergeleitet, der ebenso bemüht ist, eine Lösung zu finden. Wird eine Lösung gefunden, werden Sie informiert und das Verfahren ist beendet.

4. Wird durch die GF oder den Vorstand keine Lösung gefunden, werden weitere Anlaufpunkte der Koordinationsstelle und

Fachaufsicht genannt, an die Sie sich ggf. wenden können.

Am Ende jeden Prozesses werden Sie auf Ihren Wunsch hin, im Rahmen des Datenschutzes, so weit wie möglich, über das Ergebnis informiert.

Es ist der der BuB-Stelle, der GF und dem KAST-Team stets wichtig eine Lösung für Ihr Anliegen zu finden und Ihre Anregungen in den Arbeitsalltag zu integrieren.



STRUKTURGRAMM BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDEVERFAHREN

ANLIEGEN
(LOB, BESCHWERDE,
ANREGUNG)

BETEILIGUNGS - UND
BESCHWERDESTELLE
(BuB-Stelle)

MIT BITTE UM WEITERLEI-
TUNG WEITERGELEITET

ENDE

EINLEITUNG EINES
LÖSUNGSPROZESSES

LÖSUNG GEFUNDEN

ENDE

KEINE LÖSUNG GE-
FUNDEN

NUR MIT ERLAUBNIS
DER*DES BESCHWER-
DEFÜHRENDEN

WEITERLEITUNG AN
GF ODER VORSTAND

KEINE LÖSUNG GE-
FUNDEN

IHNEN WERDEN EXT-
RENE ANLAUFSTEL-
LEN GENANNT

ENDE

LÖSUNG GEFUNDEN

ENDE

DOKUMENTATION IN BEGLEITBOGEN



ANSPRECHPARTNERINNEN

Frau S. Reimer

Frau H. Brier

Tel.: 04321/ 3901775

Mail: beteiligung@kast-sh.de

