



Beschwerdemanagement

Das Team des Zentrums für Schulpsychologie der Landeshauptstadt Düsseldorf legt großen Wert auf eine fachlich kompetente Beratung. Wir haben den Anspruch, dass alle Klient*innen sich bei uns bzw. in unserer Beratung sicher und respektiert fühlen können. Wir setzen uns daher für eine beschwerdefreundliche Kultur ein und möchten Klient*innen ausdrücklich zur Beschwerde ermutigen, wenn wir aus ihrer Sicht dem geäußerten Anspruch nicht vollumfänglich nachgekommen sind. Alle Klient*innen – insbesondere auch Kinder und Jugendliche – haben ein Recht, sich zu beschweren!

Beschwerden sind uns einerseits wichtig, damit wir die Sicherheit und die Wertschätzung unserer Klient*innen gewährleisten und ggf. wiederherstellen können. Zum anderen dienen sie als Ressource für die Evaluation und kritische Reflexion unserer Arbeit. Durch Beschwerden können wir unsere Arbeitsweisen überprüfen, anpassen und regelmäßig verbessern. Daher helfen sie uns bei der fortwährenden Qualitätssicherung und -entwicklung.

Im Folgenden wird beispielhaft beschrieben, worüber und in welcher Form sich Klient*innen beim Zentrum für Schulpsychologie beschweren können.

*Worüber können sich Klient*innen beschweren?*

Klient*innen können u.a. eine Beschwerde äußern, wenn sie...

- sich unfreundlich oder unhöflich behandelt fühlen,
- mit dem Prozess oder den Inhalten der Beratung unzufrieden sind,
- vermuten, dass ihr*e Berater*in oder ein*e Mitarbeiter*in des Sekretariats nicht vertrauensvoll mit sensiblen Informationen umgeht,
- grenzverletzendes Verhalten sich bzw. ihrem Kind gegenüber wahrnehmen,
- diskriminierende Äußerungen oder Verhaltensweisen erleben,
- allgemein ein Verhalten der Mitarbeitenden im Zentrum für Schulpsychologie wahrnehmen, das nicht dem Leitbild des Schutzkonzepts oder dem Verhaltenskodex entspricht.

Auch andere Gründe können eine Beschwerde rechtfertigen und sollen gegenüber dem Zentrum für Schulpsychologie geäußert werden, damit eine individuelle Klärung und Verbesserung unserer Beratungen erreicht werden kann.

*Bei wem können sich Klient*innen beschweren?*

Der Beschwerdeweg kann frei gewählt werden, ist unabhängig vom konkreten Inhalt der Beschwerde und der adressierten Person. Die folgende Liste bietet eine Übersicht über mögliche Beschwerdewege und stellt keine Hierarchie der Beschwerdemöglichkeiten dar. Die nachfolgenden Beschwerdewege sind vor allem für erwachsene Klient*innen, also Eltern, Bezugspersonen, Lehrkräfte, Schulleitungen, schulische Mitarbeitende usw. gedacht. Diese werden in ihrem Erstgespräch im Zentrum für Schulpsychologie durch ihre*n Berater*in auf die Beschwerdemöglichkeiten hingewiesen. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Schutzkonzepts wird an einem Flyer gearbeitet, der nach Fertigstellung im Wartebereich



sichtbar ausgelegt wird und ebenfalls auf unsere Beschwerdewege sowie das Beschwerdeformular auf der Homepage (s.u.) verweist. Sobald dies erfolgt ist, wird dieser Aspekt in unserem Schutzkonzept ergänzt und der Flyer dem Schutzkonzept angehängt.

- Alle Berater*innen im Zentrum für Schulpsychologie sind per Telefon, E-Mail, Brief oder im direkten Kontakt für Beschwerdeäußerungen ansprechbar.
- Beschwerden können an die Leitung des Zentrums für Schulpsychologie gerichtet werden: Frau Anja Niebuhr, Tel.: 0211-8995341 oder E-Mail anja.niebuhr@duesseldorf.de (Stellvertreter Herr Dr. Christian Issmer, Tel.: 0211-8995350 oder E-Mail christian.issmer@duesseldorf.de).
- Auf der Internetseite des Zentrums für Schulpsychologie steht ein PDF-Dokument „Beschwerdeformular“ zur Verfügung. Dieses kann ausgefüllt entweder per E-Mail an schulpsychologie@duesseldorf.de geschickt, im Sekretariat abgegeben oder in den Briefkasten des Zentrums für Schulpsychologie eingeworfen werden. Auf diesem Wege eingereichte Beschwerden erreichen zunächst das Sekretariat und werden anschließend an die Leitung des Zentrums für Schulpsychologie weitergegeben. Sollte sich die Beschwerde gegen die Leitung des Zentrums für Schulpsychologie richten, wird die Beschwerde durch das Sekretariat an die Amtsleitung weitergegeben. Die Angabe eines Namens und der Kontaktdaten erfolgt in dem Formular freiwillig. Zu beachten ist jedoch, dass bei einer anonymen Beschwerde keine Rückmeldung durch das Zentrum für Schulpsychologie gegeben werden kann.
- Ebenfalls kann eine Beschwerde an die Amtsleitung des Amts für Schule und Bildung, Frau Dagmar Wandt, gerichtet werden: Tel.: 0211-8991 oder E-Mail schule@duesseldorf.de.
- Die Landeshauptstadt Düsseldorf stellt auf ihrer Internetseite einen Bereich für „Ideen- und Beschwerdemanagement“ zur Verfügung. Hier finden sich die Kontaktdaten der Ombudsleute für Anliegen von Bürger*innen sowie ein Ideen- und Beschwerdeformular. Die Ombudsleute sind vom Oberbürgermeister der Landeshauptstadt Düsseldorf eingesetzt und stehen als unabhängige Ansprechpersonen für Ideen und Beschwerden zur Verfügung. Nach Eingang einer Beschwerde beteiligen sich die Ombudsleute an der weiteren Klärung und beziehen die Abteilung, gegen die sich die Beschwerde richtet, mit ein: <https://www.duesseldorf.de/rathaus/ombud>
- Eine externe Beschwerdestelle in Düsseldorf, losgelöst vom Zentrum für Schulpsychologie oder dem Amt für Schule und Bildung, wäre als weitere Anlaufstelle für Beschwerden wünschenswert. Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung des Schutzkonzepts befindet sich dieser Punkt noch in der Klärung.

Da uns die Beschwerdemöglichkeit für Kinder und Jugendliche besonders am Herzen liegt, haben wir ergänzend altersentsprechende Beschwerdewege erarbeitet, die einen leichteren Zugang ermöglichen sollen. Selbstverständlich kann die Beschwerde auch über oben genannte Wege durch die Eltern erfolgen, sofern die Kinder und Jugendlichen sich ihren Eltern anvertrauen. Hierzu möchten wir ausdrücklich ermutigen. Sollten die Kinder und Jugendlichen jedoch selbst ihre Beschwerde äußern wollen, ist das über folgende Wege möglich:

- Die Kinder und Jugendlichen dürfen jederzeit ihre*n Berater*in ansprechen, wenn sie sich unwohl fühlen
- Beschwerden können über einen digitalen Beschwerdebogen rückgemeldet werden ([Beschwerden & Anregungen zu Deinem Besuch im Zentrum für Schulpsychologie –](#)



[Formular ausfüllen](#)). Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Schutzkonzeptes wird an einem Flyer gearbeitet, der nach Fertigstellung im Wartebereich sichtbar ausgelegt wird und der per QR-Code auf diesen Beschwerdebogen leitet. Sobald dies erfolgt ist, wird der Flyer und das entsprechende Plakat, das ebenfalls auf den Beschwerdebogen verweist, dem Schutzkonzept angehängt.

- Für Beschwerden kann der „Kummerkasten“ im Spielzimmer genutzt werden. Dieser wird zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Schutzkonzeptes gekauft und es ist geplant, den Briefkasten neben dem bereits vorhandenen Tisch an die Wand zu hängen. An dieser Stelle ist von außen nicht einsehbar, ob jemand gerade etwas in den Briefkasten wirft. Neben dem Briefkasten werden Zettel und Stifte bereitliegen. Am Briefkasten wird eine kindgerechte Erklärung zu finden sein.

Kinder und Jugendliche sowie deren Eltern werden im Erstkontakt über die jeweiligen altersentsprechenden Beschwerdemöglichkeiten aufgeklärt.

Wie wird im Zentrum für Schulpsychologie mit einer Beschwerde umgegangen?

Der Ablauf der Bearbeitung von eingegangenen Beschwerden wird im beigefügten Ablaufschema grafisch erläutert. Die einzelnen Schritte werden im jeweiligen Beschwerdeprozess in einem standardisierten Dokumentationsbogen festgehalten. Während der Bearbeitung der Beschwerde werden personenbezogene Daten – sofern angegeben – im Dokumentationsbogen gespeichert. Nach Abschluss des Beschwerdeprozesses werden die Daten gelöscht bzw. anonymisiert.

Sofern die beschwerdeführende Person (also die Person, die sich beschwert hat) eine Kontaktmöglichkeit angegeben hat, wird sie zeitnah zur Klärung des Sachverhalts – je nach Angabe – von ihrer Beraterin oder ihrem Berater, der Leitung oder einer benannten Ansprechperson aus dem Zentrum für Schulpsychologie kontaktiert. Ziel ist es immer, eine gemeinsame Lösung zu erreichen.