

Termin  
07.12.2017Veranstaltungsnr.  
17-42-63-06

Titel:  
**Kröten schlucken, Frösche küssen: Beschwerdebearbeitung in den Hilfen zur Erziehung leicht(er) gemacht**

Name, Vorname  weiblich  männlich

Telefon

E-Mail

Name und Anschrift der Einrichtung

Vegetarisches Essen  
 Besonderheiten: \_\_\_\_\_

Die unter [www.lwl.org/fortbildung](http://www.lwl.org/fortbildung) aufgeführten „Regelungen zur Anmeldung und zu den Kosten“ werden mit der Anmeldung anerkannt. Eine kostenfreie Abmeldung ist nur bis zum Anmeldeschluss möglich. Personenbezogene Daten werden elektronisch erfasst.

\_\_\_\_\_  
 Unterschrift

**Zielgruppe:**

Fach- und Leitungskräfte von öffentlichen und freien Trägern aus den Hilfen zur Erziehung

**Veranstaltungsort:**

LWL-Landesjugendamt Westfalen, Karlstr. 11, Block E, Raum 411, 48145 Münster

Der Veranstaltungsort ist bahnhofsnahe und zentral gelegen. Es stehen **nur wenige und keine kostenfreien Parkplätze** zur Verfügung, daher empfiehlt sich eine Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

**Anmeldung:**

Nutzen Sie die Vorteile der Online-Anmeldung unter: [www.lwl.org/fortbildung](http://www.lwl.org/fortbildung)  
 Eine Anmeldung per Post oder Fax mit nebenstehendem Formular ist ebenfalls möglich.

**Anmeldeschluss:**

26.10.2017

**Teilnahmezusage:**

Der Eingang Ihrer Anmeldung gilt als verbindlich. Die Teilnahmezusage (bzw. -absage) erhalten Sie nach dem Anmeldeschluss.  
 Ein ausgewogenes Verhältnis unter den Teilnehmenden ist für die Veranstaltung entscheidend. Daher behalten wir uns vor, ggf. eine Teilnehmerauswahl vorzunehmen.

**Teilnehmeranzahl:**

20 Teilnehmende

**Inhaltlich Gestaltung:**

Sabine Gembalczyk, Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.  
 Kathrin List, LWL-Landesjugendamt Westfalen  
 Karolin Marquardt, Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.  
 Dr. Hildegard Pamme, LWL-Landesjugendamt Westfalen

**Fragen zur Organisation:**

Susanne Kübel, Tel.: 0251 591-4580, [susanne.kübel@lwl.org](mailto:susanne.kübel@lwl.org)

**Kosten:**

**30,00 EUR** Teilnahmeentgelt, inklusive Arbeitshilfe zum Thema  
 zzgl. **15,00 EUR** Verpflegung ohne Übernachtung



Clipdealer Media-ID: A:41557618

# Kröten schlucken, Frösche küssen: Beschwerdebearbeitung in den Hilfen zur Erziehung leicht(er) gemacht

**07. Dezember 2017**

LWL-Landesjugendamt Westfalen  
 Karlstr. 11, Block E, Raum 411  
 48145 Münster

Sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Kolleginnen und Kollegen!

Wenn eine Beschwerde gegen die eigene Fachlichkeit oder Organisation vorliegt, ist das oft nicht angenehm. Wie Kröten schlucken eben! Bei Fachkräften von freien und öffentlichen Trägern sind Beschwerden nicht selten mit Widerständen verbunden – besonders dann, wenn von den Beschwerdeführenden noch eine externe Beschwerdestelle hinzugezogen wird.

Dabei müssen Beschwerden nicht mit negativen Konsequenzen für die Beteiligten verbunden sein und können in vielen Fällen zur Weiterentwicklung einer Einrichtung oder der eigenen Professionalität beitragen. Hierfür gibt es jedoch nicht einen Königsweg, sondern jede Organisation, jede Fachkraft sollte eigene Wege entwickeln um einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden zu finden.

Ob Kröten schlucken oder Frösche küssen, das Thema Beschwerde ist eine Frage der Perspektive und das zentrale Thema der Fortbildung.

Ziel der Fortbildung ist es, Fachkräften der öffentlichen und freien Träger Wissen und Erfahrungen zur Verfügung zu stellen, um in Fällen von Beschwerden einen konstruktiven Umgang sowie eine Lösungsmöglichkeit zu finden, die alle Beteiligten weiterbringt.

Mit dem umfangreichen Themengebiet „Beschwerden“ beschäftigt sich der LWL nun schon seit längerer Zeit. In Kooperation mit der Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. wird in dieser Fortbildung eine Plattform zur Verfügung gestellt, die einen fachlichen Austausch ermöglicht. Die Fortbildung stellt darüber hinaus einen Raum zur Verfügung, in welchem es möglich ist, eigene Fallbeispiele und Lösungsstrategien einzubringen und zu diskutieren.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme,

Kathrin List, Dr. Hildegard Pamme &  
Sabine Gembalczyk und Karolin Marquardt

### **Inhalte:**

- Kurzporträt der Arbeit von „Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V.“
- Möglichkeit, eigene Beschwerdefälle und – themen konkret, kollegial und mit dem Wissen und den Erfahrungen der Referentinnen einen Schritt voran zu bringen:
  - Sabine Gembalczyk und Karolin Marquardt von Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V. auf Basis ihrer Erfahrungen in der Beratung und Begleitung von Beschwerdefällen in der zentralen Beschwerdestelle in Wuppertal
  - N.N. Ombudspersonen von Ombudschaft Jugendhilfe NRW e.V., die konkret vor Ort konstruktive Lösungen im Leistungsdreieck von öffentlichen und freien Trägern, jungen Menschen und ihren Personensorgeberechtigten erarbeiten
  - Kathrin List und Dr. Hildegard Pamme, LWL-Landesjugendamt Westfalen vor dem Hintergrund ihrer Erfahrungen aus dem Praxisprojekt „Beraten & Schlichten“ – Qualitätsentwicklung interner Beschwerdeverfahren bei den Jugendämtern in Westfalen-Lippe“

### **Programm:**

- 1. Tag**  
09:30 Uhr Anreise/Stehkaffee  
10:00 Uhr Beginn  
ca. 16:00 Uhr Ende

Landschaftsverband Westfalen-Lippe  
**LWL-Landesjugendamt Westfalen**  
Fortbildung

48133 Münster

via Fax: 0251 591-3245

**Kröten schlucken, Frösche küssen: Beschwerdebearbeitung in den Hilfen zur Erziehung leicht(er) gemacht**