

# Teilen Sie uns Ihre Meinung

---

Beschwerden und Kommentare



SCOTTISH  
**CHILDREN'S REPORTER**  
ADMINISTRATION

Wir hören Ihnen  
zu.

Beschwerden und Kommentare von Kindern und Familien helfen uns in bedeutendem Maße, aus unseren Fehlern zu lernen und unsere Dienstleistungen zu verbessern. Am besten gelingt uns dies, wenn wir Ihnen zuhören.

Es ist unseren Mitarbeitern ein Anliegen, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, und wir sind danach bestrebt, von Anfang an alles richtig zu machen. Trotz größter Bemühungen kann es jedoch einmal vorkommen, dass etwas schief läuft. Falls dies geschieht, bitten wir Sie, uns darüber in Kenntnis zu setzen, damit wir die Sache so schnell wie möglich in Ordnung bringen und die Fehler, die wir gemacht haben, in Zukunft vermeiden können. Wir möchten auch von Ihnen hören, wenn wir etwas gut gemacht haben, damit wir in der eingeschlagenen Richtung fortfahren können.

Die Standards Commission<sup>1</sup> und der Scottish Public Services Ombudsman<sup>2</sup> erwarten von der SCRA<sup>3</sup>, dass wir die Öffentlichkeit über die von uns zu erwartenden Sorgfaltsstandards sowie über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen informieren. Die von uns gewählte Verfahrensweise ist ein wichtiger Bestandteil unseres Engagements, für die Kinder und ihre Familien sowie für unsere Partner erstklassige Dienstleistungen zu erbringen.

Falls Sie in Bezug auf die Arbeit oder die Mitarbeiter der Scottish Children's Reporter Administration eine Beschwerde einreichen oder einen Kommentar abgeben möchten, hören wir Ihnen gerne zu.

## **Wenn jemand mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden ist, nehmen wir dies sehr ernst: Wir untersuchen jede eingereichte Beschwerde.**

### **In dieser Broschüre:**

- wird erklärt, was zu tun ist, wenn Sie eine Beschwerde einreichen möchten;
- wird das Verfahren beschrieben, das wir einleiten, um das Problem zu lösen;
- ist ein Feedback-Formular enthalten, mit dem Sie hinsichtlich unserer Dienstleistungen eine Beschwerde einreichen, einen Kommentar abgeben oder uns ein Kompliment machen können.

---

<sup>1</sup> Kommission für Standards

<sup>2</sup> Ombudsmann für Beschwerden gegen öffentlich-rechtliche Einrichtungen

<sup>3</sup> Scottish Children's Reporter Administration: Behörde, die entscheidet, ob im Zusammenhang mit einem Kind ein Children's Hearing (Kinderverfahren) stattfinden soll.

## Worüber kann ich mich beschweren?

Sie können sich über jegliche Angelegenheit in Bezug auf die Mitarbeiter der SCRA oder in Bezug auf die von der SCRA erbrachten Dienstleistungen beschweren, einschließlich über:

- von der SCRA getroffene Entscheidungen
- das Vorgehen und die Verhaltensweise von SCRA-Mitarbeitern
- die für die Bearbeitung einer Angelegenheit benötigte Zeitdauer
- die von der SCRA zur Verfügung gestellten Gebäude und Einrichtungen

Die Beschwerden und Kommentare können ein Kinderverfahren oder eine andere Angelegenheit im Zusammenhang mit der SCRA betreffen. Bei der Bearbeitung der Beschwerden müssen wir die Privatsphäre und die Rechte unserer Klienten wahren und uns an das Datenschutzgesetz halten.

## Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?

Sie können Ihre Beschwerde auf folgende Art und Weise einreichen:

- persönlich bei Ihrer örtlichen SCRA-Stelle
- telefonisch bei Ihrer örtlichen SCRA-Stelle
- per Brief oder Fax
- per E-Mail über unsere Website [www.scra.gov.uk](http://www.scra.gov.uk)
- indem Sie jemanden beauftragen, uns für Sie zu kontaktieren

Wir ziehen es in jedem Fall vor, schriftlich kontaktiert zu werden, da auf diesem Wege mögliche Missverständnisse aus dem Weg geräumt werden können. Wenn Sie Ihre Beschwerde jedoch persönlich oder per Telefon einreichen, werden wir Ihnen zuhören, und wir werden uns darum bemühen, das Problem so gut wir können zu lösen. Wir werden Ihnen in einem solchen Fall möglicherweise schreiben, damit Sie bestätigen können, dass wir das Problem richtig verstanden haben.

Kontaktieren Sie uns unter der entsprechenden Adresse:

- Falls Ihre Beschwerde eine örtliche SCRA-Stelle betrifft, kontaktieren Sie bitte den Authority Reporter, der der örtlichen Stelle vorsteht.
- Falls Ihre Beschwerde einen Authority Reporter betrifft, kontaktieren Sie bitte den Reporter Manager, der als regionaler Manager Ihrer Region im Einsatz steht.

Falls es sich bei Ihrer Beschwerde um eine Angelegenheit im Zusammenhang mit dem Büro des Reporter Managers handelt, wenden Sie sich bitte an den Director of Corporate Development an der nationalen Hauptstelle:

Director of Corporate Development  
SCRA  
Ochil House  
Springkerse Business Park  
Stirling FK7 7XE  
[complaintsorcomments@scra.gsx.gov.uk](mailto:complaintsorcomments@scra.gsx.gov.uk)

Falls es sich bei Ihrer Beschwerde um eine Angelegenheit im Zusammenhang mit der nationalen Hauptstelle handelt oder Sie sich nicht sicher sind, an welche Stelle Sie sich wenden sollen, kontaktieren Sie bitte den Director of Corporate Development an der oben stehenden Adresse.

### **Welche Informationen soll meine Beschwerde enthalten?**

Sie erleichtern uns das Eingehen auf Ihre Beschwerde, wenn Sie uns folgende Angaben machen:

- Was ist passiert? (Datum und Ort des Vorfalls)
- Was ist Ihrer Meinung nach falsch gelaufen?
- Was können wir tun, um die Sache zu bereinigen?
- Angaben zu früheren Kontakten und mit uns geführter Korrespondenz im Zusammenhang mit Ihrer Beschwerde
- Telefonnummer, unter der man Sie tagsüber erreichen kann
- Adresse und Postleitzahl, an die wir unsere Antwort schicken können

### **Wenn Sie eine Beschwerde in Bezug auf unsere Dienstleistungen oder unsere Mitarbeiter einreichen, werden wir Folgendes tun:**

- die Angelegenheit ehrlich, umfassend und fristgemäß prüfen
- die Angelegenheit vertraulich, objektiv und fair handhaben
- die Beschwerde so gut wir können in Ordnung bringen und die Sache bereinigen
- die Lehren, die wir aus der Angelegenheit ziehen, zur Verbesserung unserer Dienstleistungen nutzen

## Bearbeitungsdauer Ihrer Beschwerde

### Innerhalb von 5 Tagen:

Die Beschwerde wird bei der lokalen/regionalen Stelle oder bei der Hauptstelle eingereicht.

Die Beschwerde wird vom Koordinator für Beschwerden an der Hauptstelle registriert.

Die SCRA wird den Erhalt Ihrer Beschwerde bestätigen, Sie über die Person informieren, die sich mit Ihrer Beschwerde befasst und Ihnen ein Complaints Leaflet (Beschwerdebroschüre) schicken.

### Innerhalb von 10 Tagen:

Die Beschwerde wird vom zuständigen Vorgesetzten geprüft.

Die Untersuchung wird abgeschlossen.

Eine angemessene Vorgehensweise wird gewählt.

### Innerhalb von 20 Tagen:

Die vorgeschlagene Lösung wird dem Beanstandenden/der Beanstandenden schriftlich mitgeteilt.

Falls der/die Beanstandende nicht zufrieden ist, kann die Beschwerde erneut geprüft werden.

Sollte sich herausstellen, dass wir einen Fehler gemacht haben, werden wir die Verantwortung dafür tragen und gegebenenfalls eine Entschuldigung anbieten. Außerdem werden wir Sie über unsere Möglichkeiten hinsichtlich der Bereinigung des Fehlers, bzw. der zukünftigen Vermeidung ähnlicher Fehler aufklären. Sollten wir die Beschwerde für ungerechtfertigt halten, werden wir Ihnen unseren Standpunkt erklären.

## **Was kann ich tun, wenn ich mit dem Ausgang nicht zufrieden bin?**

Wenn Sie mit der Art und Weise, in der Ihre Beschwerde gehandhabt wird, oder mit dem Ausgang der Überprüfung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind, können Sie eine erneute Überprüfung beantragen, indem Sie den Director of Corporate Development an der nationalen Hauptstelle im Orchil House kontaktieren.

Falls Sie weiterhin unzufrieden sind, haben Sie das Recht, direkt den Scottish Public Services Ombudsman zu kontaktieren. Diese Person ist für sämtliche Beschwerden zuständig, die anhand unseres Beschwerdeverfahrens nicht bereinigt werden können.

Kontaktadresse:  
Scottish Public Services Ombudsman  
4 Melville Street  
Edinburgh  
EH3 7NS  
Telefon: 0870 011 5378  
Fax: 0870 011 5379  
E-Mail: [enquiries@scottishombudsman.org.uk](mailto:enquiries@scottishombudsman.org.uk)

Weitere Informationen hierzu finden Sie in Ihrer örtlichen Bibliothek sowie auf der Website [www.scottishombudsman.org.uk](http://www.scottishombudsman.org.uk).

Der Scottish Public Services Ombudsman ist lediglich für Beschwerden im Zusammenhang mit Fehlern im Verwaltungsbereich und Dienstleistungsversagen zuständig.

Vielleicht haben Sie jedoch eine Beschwerde im Zusammenhang mit einer Sache, die nicht im Zuständigkeitsbereich der SCRA liegt.

## Beschwerden, die nicht im Zuständigkeitsbereich der SCRA liegen

Die SCRA befasst sich beispielsweise nicht mit Beschwerden zu folgenden Themen:

- Entscheidungen des Children's Panel<sup>4</sup>
- Mitglieder des Children's Panel
- Gerichte
- Sozialamt, Bildungsamt und Gesundheitswesen
- Safeguarder<sup>5</sup>
- Polizei

Der Reporter <sup>6</sup> in Ihrer örtlichen SCRA-Stelle kann Sie jedoch darüber beraten, wo Sie in einem solchen Fall eine Beschwerde einreichen können.

Im Folgenden befinden sich einige Beispiele für Situationen, in denen Sie möglicherweise eine Beschwerde einreichen möchten:

### Ich bin nicht einverstanden mit dem Ausgang der Verhandlung

Wenn Sie mit dem Ausgang einer Verhandlung nicht einverstanden sind, können Sie beim Sheriff <sup>7</sup> eine Berufung einlegen. Um eine Berufung einlegen zu können, müssen Sie eine zuständige Person\* sein. Sie haben ab dem Verhandlungsdatum lediglich 3 Wochen Zeit, um Ihre Berufung einzulegen.

### Ich bin mit einem Mitglied des Children's Panel nicht einverstanden

Für Beschwerden im Zusammenhang mit einem Mitglied des Children's Hearing ist der Vorsitzende (Chairman) des Children's Panel in Ihrer Gegend zuständig. Weder die SCRA noch einzelne Reporter können sich mit Beschwerden über Mitglieder des Panels befassen. Der Reporter in Ihrer örtlichen SCRA-Stelle kann Sie jedoch an eine für derartige Beschwerden zuständige Person verweisen.

*\*Der Begriff „zuständige Person“ beschreibt eine Person mit elterlicher Verantwortung oder elterlichen Rechten in Bezug auf das Kind.*

---

<sup>4</sup> Ausschuss für Verfahren im Zusammenhang mit Kindern

<sup>5</sup> unabhängige Person, die die Interessen des Kindes vertritt

<sup>6</sup> Person, die entscheidet, ob ein Kind an ein Children's Hearing (Kinderverfahren) verwiesen wird.

<sup>7</sup> Amtsrichter

### **Ich bin mit der Entscheidung des Richters nicht einverstanden**

Gegen die Entscheidung des Sheriffs kann bei einem höheren Gericht Berufung eingelegt werden. Wenn Sie eine Berufung einlegen möchten, sollten Sie sich rechtlich beraten lassen oder den Urkundsbeamten des Sheriff Court kontaktieren. Um eine Berufung einlegen zu können, müssen Sie jedoch eine zuständige Person\* sein.

### **Ich bin nicht zufrieden mit der Art und Weise, in der die Betreuungsaufgabe (Supervision Requirement) funktioniert**

Falls Sie mit der Art und Weise, in der eine Betreuungsaufgabe funktioniert, nicht zufrieden sind, sollten Sie den zuständigen Sozialarbeiter kontaktieren. Sie können vom Reporter eventuell verlangen, dass ein Children's Hearing die Auflage überprüft. Ein Reporter kann die Betreuungsaufgabe nicht ändern. Dies ist ausschließlich dem Children's Hearing vorbehalten.

**Es wird erwartet, dass Sie SCRA-Mitarbeiter und Mitglieder des Panels freundlich und respektvoll behandeln. Die SCRA-Mitarbeiter und Mitglieder des Panels werden Sie im Gegenzug ebenso behandeln.**

*\*siehe vorangehende Seite*

# Informationen in anderer Form

Diese Broschüre ist in größerer Schrift, in Braille, als Audiokassette oder in anderen Sprachen erhältlich.

Kontaktieren Sie uns unter folgender Adresse und teilen Sie uns mit, was für eine Ausgabe Sie benötigen:

Corporate Development Officer  
National Headquarters  
Scottish Children's Reporter Administration  
Telefon: 01786 459534

[complaintsorcomments@scra.gsx.gov.uk](mailto:complaintsorcomments@scra.gsx.gov.uk)

## **Scottish Children's Reporter Administration**

**Hauptstelle: Orchil House, Springkerse Business Park, Stirling, FK7 7XE**

**Tel: 01786 459534 Fax: 01786 459532**

**[www.scra.gov.uk](http://www.scra.gov.uk)**

**[complaintsorcomments@scra.gsx.gov.uk](mailto:complaintsorcomments@scra.gsx.gov.uk)**



SCOTTISH  
**CHILDREN'S REPORTER**  
ADMINISTRATION