

Führungskräfte tragen bei der Etablierung einer beschwerdefreundlichen Kultur eine große Verantwortung. Sie prägen die Einrichtung mit ihrer Haltung und können maßgeblich beeinflussen, ob Mitarbeiter\*innen verinnerlichen, dass Fehler willkommen sind. Nehmen Mitarbeiter\*innen die Einrichtung nicht als fehlerfreundlich wahr, können Sorgen über Falschbeschuldigungen, negative Beurteilungen und persönliche Konsequenzen bei Beschwerden der Bewohner\*innen entstehen. Als Leitung gilt es positive Fehlerkultur vor zu leben; also transparent mit eigenen Fehlern und Schwächen umzugehen. Zudem ist die Leitung in der Verantwortung, die Bedingungen für Beschwerdeverfahren im Blick zu behalten. Das beinhaltet zum Beispiel die Erweiterung der zeitlichen und fachlichen Ressourcen der „Beschwerde-Beauftragten“. Neue Mitarbeiter\*innen werden außerdem bei der Einarbeitung von der Leitung über bestehende Beschwerdeverfahren und partizipative Elemente in Kenntnis gesetzt.

### Reflexionsfragen für die Führungskraft

- Inwiefern können Mitarbeiter\*innen der Einrichtung bei Entscheidungen partizipieren?
- Sind Mitarbeiter\*innen bei der Einrichtung eines Beschwerdesystems beteiligt?
- Mit welchen meiner eigenen Fehler kann ich als Führungskraft transparenter umgehen?
- Welche meiner Fehler halte ich als Führungskraft geheim?
- Welche Beispiele gibt es aus dem Arbeitsalltag, wie Einzelne aus Fehlern und Beschwerden lernen konnten und welche Bedingungen waren dabei hilfreich?