

## Material: Interne Beschwerdeverfahren einführen

Interne Beschwerdeverfahren regeln die Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden in einer Einrichtung. Möchten Sie ein internes Beschwerdeverfahren einrichten oder die bereits bestehenden Beschwerdeverfahren auf ihre Qualität hin überprüfen, können Sie die folgende Checkliste nutzen. Damit das Beschwerdeverfahren klar geregelt ist, sollten die einzelnen Punkte für alle Beteiligten verbindlich festgelegt werden.

### ***Geltungsbereich***

Was verstehen wir als Team unter einer Beschwerde?

Wer kann sich beschweren? Worüber können sich Bewohner\*innen beschweren?

Welches Ziel verfolgen wir mit dem Beschwerdeverfahren?

### ***Beschwerdewege***

Wer ist die Ansprechperson bzw. die Beschwerdestelle?

Wie ist der Zugang zu dieser Person bzw. der Beschwerdestelle?

Ist der Zugang zur Beschwerdestelle in jeder Hinsicht barrierefrei?

Wer ist außerdem involviert?

### ***Ablauf***

1. Erstgespräch zur Klärung des Anliegens, von Erwartungen und Lösungsvorschlägen,
2. Versuch einer Klärung unter Beteiligung der betreffenden Konfliktparteien und ggf. von Leitungspersonen,
3. Rückmeldung über Entscheidungen und Veränderungsmöglichkeiten,
4. Feststellung des Grades der erreichten Zufriedenheit aus Sicht der Beschwerdeführenden mit der Beschwerdebearbeitung.

### ***Geltende Dokumente***

Barrierefreie Beschwerdemöglichkeiten für Bewohner\*innen

Barrierefreie Beschwerdemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche

### **Veränderungsmaßnahmen**

Ist unser Beschwerdeverfahren noch passend?

Wird unser Beschwerdeverfahren genutzt?

Welche strukturellen Bedingungen können wir verändern, um Beschwerden ernst zu nehmen und die Beschwerdeanlässe zu beseitigen?

Was passiert bei Uneinigkeit?

### **Dokumentation & Evaluation**

Wie wird der Prozess dokumentiert?

Wie werden Ergebnisse in Hinblick auf Beschwerdeinhalte ausgewertet?

### **Information von Adressat\*innen**

Wie werden kleine und große Bewohner\*innen über die bestehenden Beschwerdeverfahren informiert?

Wird diese Information wiederkehrend thematisiert?

*Tipp: Fügen Sie das Thema Beschwerdemanagement als Tagesordnungspunkt in Ihr Teamprotokoll ein, so dass das gesamte Team über den Prozess informiert ist und an der Entwicklung und Umsetzung beteiligt wird.*

