

## **K14 Beschwerdemanagement**

---

### **1 Haltung**

Basierend auf den im Leitbild formulierten Werten verstehen wir Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit und als Stärkung der Beziehung. Als Geschäftsleitung, als Vorgesetzte und als Mitarbeitende tragen wir die Verantwortung als Vorbilder. Wir nehmen Beschwerden sachlich und nicht persönlich an und suchen gemeinsam nach Lösungen. In einer offenen Kommunikationskultur, wo Fehler erlaubt sind zeigen wir eine reklamationsfreundliche Haltung. Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um.

### **2 Ziele, Grundsätze**

Ziele

- systematisches und einheitliches Bearbeitungsverfahren
- Versachlichung von Beschwerdebearbeitung
- Steigerung der Zufriedenheit
- Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Klärung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- Schwachstellen und Risiken der Institution erkennen

Beschwerden können in unserer Institution von Eltern, Beiständen, Behörden, Kindern und Mitarbeitern angebracht werden. Durch Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung) regen wir Kinder an, ihre eigenen und fremden Bedürfnisse zu erkennen, zu formulieren und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen.

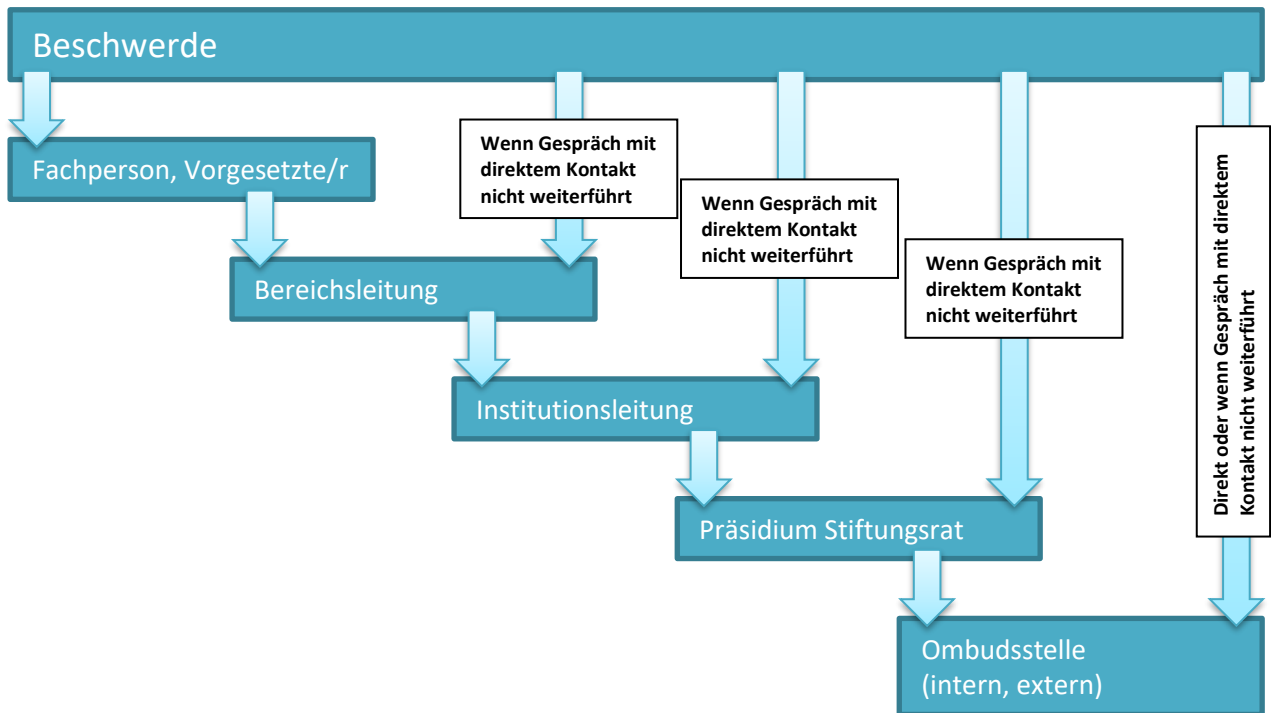
Unsere tägliche Arbeit im Umgang miteinander und mit unseren Ansprechgruppen ist davon geprägt, dass wir Rückmeldungen (Beschwerden) erhalten oder diese erfragen. Wir sind sensibel um festzustellen, wo wir selber aktiv auf unsere Ansprechpersonen zugehen müssen. Beim vorliegenden Beschwerdemanagement geht es nicht um diese tägliche Arbeit wo in direkten Gesprächen jeweils die beste Lösung gesucht wird. Das Beschwerdemanagement legt den Prozess fest, falls die direkten Gespräche zu keiner Lösung führen oder nicht möglich sind.

Es ist von Bedeutung, ob die Beschwerde auf einen Einzelfall hinweist oder auf ein generell begründetes Problem. Die Bearbeitung von Beschwerden muss dort beginnen wo sie auftreten.

### **3 Prozess**

Beschwerden können mündlich wie auch schriftlich geäußert werden. Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht zur Kenntnis genommen.

Der Instanzenweg muss eingehalten werden. Das direkte Gespräch der Beschwerdeführenden mit der betroffenen Person kommt immer an erster Stelle. Wenn sich herausstellt, dass noch kein Gespräch mit der betreffenden Person stattgefunden hat, werden die Beschwerdeführenden an die zuständige Person zurückverweisen und diese über die Beschwerde informiert. Einzig die Ombudsstelle kann von diesem Prozess abweichen.



Wie werden die verschiedenen Anspruchsgruppen über das Beschwerdeverfahren informiert und wo können sie sich äussern?

Ansprechgruppe	Informations- und Äusserungsmöglichkeiten
Eltern, Beistände	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufnahmegespräch → Teil der Unterlagen</li> <li>• Elternabende → bei Bedarf auf Beschwerdemanagement hinweisen</li> <li>• Elternbrief → bei Bedarf auf Beschwerdemanagement hinweisen</li> <li>• Brief der Leitung</li> </ul>
Behörden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief der Leitung</li> <li>• Bei Bedarf an einem Behördenanlass</li> </ul>
Kinder, Jugendliche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in den Klassen</li> <li>• kreative Meinungsäusserungsmethoden (Zeichnungen, Plakate, Erzählrunden)</li> <li>• Wunsch- und Meckerkasten</li> </ul>
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beim Eintritt → Teil der Unterlagen</li> <li>• bei Informationsanlässen</li> </ul>

#### 4 Dokumentation, Prüfung und Auswertung

Beschwerden werden schriftlich festgehalten.

Als Indikator dient uns die Zufriedenheit unserer Anspruchsgruppen. Diese wird in geeigneten Umfragen periodisch festgestellt.