

# Konzept Beschwerdemanagement

der

## Heilpädagogische Praxis Schlüsselblume

Stand: März 2023

Autorin: Sabine Gorter-Geschwinder

Standorte:

Hesseweg 24

Mergelteichstr.47

Telefon: 0176 / 619 103 97

[info@heilpaedagogische-praxis-dortmund.de](mailto:info@heilpaedagogische-praxis-dortmund.de)

[www.heilpaedagogische-praxis-dortmund.de](http://www.heilpaedagogische-praxis-dortmund.de)



1. Einleitung .....	3
2. Grundsätzliches .....	3
3. Ziele: .....	4
4. Grundsätze/Haltung .....	4
5. Umsetzung .....	5
5.1. Beschwerdeannahme .....	5
5.2. Beschwerdeinstrumente .....	6
5.3. Beschwerdebearbeitung .....	6
5.4. Ergebnissicherung .....	7
6. Datenschutz .....	8
7. Anlagen .....	8

In dem vorliegenden Konzept wird der Einfachheit halber nur die weibliche Form verwendet. Die männliche Form ist selbstverständlich immer miteingeschlossen.



## 1. Einleitung

Bei einer Beschwerde handelt es sich um eine von außen erkannte und benannte Abweichung von einem gewünschten oder festgelegten Zustand. Bei einem Dienstleistungsunternehmen wie einer heilpädagogischen Praxis bezieht sie sich in der Regel auf die angebotenen Leistungen und Aufgaben, weshalb sie ein breites Spektrum an Themen beinhalten kann.

Meine Praxis ist Dienstleister sowohl für die betreuten Kinder als auch für deren Eltern und Angehörige. Wir sind ständig bestrebt, unser Angebot auf Verbesserungspotenzial zu überprüfen und dies dann auch zu nutzen. Beschwerden, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge sind daher immer willkommen. Wir sehen sie als Ausdruck einer nicht erfüllten Erwartung. Deshalb dienen sie uns als Chance zur Weiterentwicklung unserer Arbeit.

Unsere Mitarbeiterinnen sind stets offen für Kritik und Beschwerden. Wir nehmen die Anliegen und Bedürfnisse sowohl der Kinder als auch (im Sinne einer gelingenden Erziehungspartnerschaft) die der Eltern ernst. Ein wertschätzender, respektvoller Umgang ist uns dabei sehr wichtig.

## 2. Grundsätzliches

- Allen Eltern ist bekannt, dass sie sich bei Bedarf mit Anregungen, Ideen und Beschwerden an die Mitarbeiterinnen wenden können.
- Jede pädagogische Mitarbeiterin nimmt Beschwerden von Eltern entgegen.
- Wir gehen auf Eltern zu wenn wir bemerken, dass sie unzufrieden sind, und suchen das Gespräch mit ihnen.
- Wir akzeptieren die Einwände der Eltern und nehmen ihre Perspektive ein und sind auf diese Weise bemüht, das Problem aus Kundensicht zu sehen.



- Wir nehmen Beschwerden von Eltern ernst und sind offen für Kritik und Anregungen.
- Ein regelmäßiger Austausch mit den Eltern ist uns wichtig.

### 3. Ziele:

- Kinder und Eltern fühlen sich in unserer Praxis gut aufgehoben und tragen dies auch nach außen.
- Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns ihr Kind mit einem guten Gefühl anvertrauen.
- Alle Eltern nutzen die Möglichkeit, sich bei Unzufriedenheit mündlich oder schriftlich bei uns zu beschweren.
- Alle Mitarbeiterinnen sind offen für die Sichtweise der Eltern und nehmen deren Anliegen ernst
- Wir beugen Unzufriedenheit vor, indem wir Eltern Zeit und Raum bieten, Beschwerden und Kritik zu äußern.

### 4. Grundsätze/Haltung

- Jede Mitarbeiterin hat die Möglichkeit und die Verpflichtung, auf Mängel in der Praxis und daraus resultierende Unzufriedenheit hinzuweisen.
- Durch sorgfältige Planung und Bewertung von Prozessen versuchen wir, Fehler möglichst zu vermeiden.
- Jeder hat bei uns das Recht, Fehler machen zu dürfen, und es wird offen darüber gesprochen.



- Aufgetretene Fehler werden erkannt und im Sinne einer zukünftigen Fehlervermeidung aktiv, konstruktiv und systematisch genutzt.
- Wir suchen nach Ursachen von Fehlern, nicht nach Verursachern.
- Eine möglichst genaue Ursachenanalyse dient uns dazu, die Bedingungen, die für das Auftreten eines Fehlers verantwortlich sind, zu verändern und diesen so für die Zukunft auszuschließen.
- Alle Mitarbeiterinnen können sich darauf verlassen, dass interne Prozesse nicht nach außen getragen werden.
- Jede Mitarbeiterin hat Anspruch auf Unterstützung, wenn sie einen Fehler oder eine Beschwerde bearbeitet (z.B. Supervision, Netzwerkaustausch).
- Die Eltern sind für uns Erziehungspartner. Wir sehen sie als Experten für die Erziehung ihrer Kinder.

## 5. Umsetzung

### 5.1. Beschwerdeannahme

- Jede therapeutisch/pädagogische Mitarbeiterin nimmt Beschwerden freundlich, sachlich und offen entgegen, fühlt sich verantwortlich, Lösungen zu finden und vermittelt dies auch den Eltern.
- Praktikantinnen nehmen keine Beschwerden entgegen, sondern verweisen an eine pädagogische Mitarbeiterin oder an die Leitung.  
Je nach Art der Beschwerde wird die Praxisleitung informiert und in den Prozess mit eingebunden.
- Kann bei einer Beschwerde gleich eine Lösung gefunden werden, so wird diese von der pädagogischen Mitarbeiterin bzw. der Leitung sofort umgesetzt und ggf. die entsprechende Information weitergegeben.

•



- Die Pädagogische Mitarbeiterin sichert den Eltern ein angemessenes Verfahren der Beschwerdebehandlung bzw. Fehlerbehebung zu:
  - Informationsweitergabe an die Leitung.
  - Bei Bedarf Ausfüllen des Beschwerdeprotokolls
  - Beschwerdebesprechung zur Fehlerbehebung mit Praxisleitung und pädagogischer Mitarbeiterin, ggf. Besprechung im Netzwerk, Supervision. Sichtweisen und Lösungsvorschläge von Eltern werden berücksichtigt und in den Bearbeitungsprozess einbezogen.
  - Besprechung des Lösungsvorschlages mit den Eltern und schriftliches Festhalten im Formular „Beschwerdeprotokoll“.
- Die Mitarbeiterin, die die Beschwerde entgegengenommen hat, oder ggf. die Praxisleitung bleibt bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung dafür verantwortlich, die Eltern über den aktuellen Stand zu informieren.

## 5.2. Beschwerdeinstrumente

- Mündliche Beschwerde bei einer Mitarbeiterin oder der Praxisleitung.
- Schriftliche Beschwerde
- Elternfragebogen: am Ende der Frühförderung

## 5.3. Beschwerdebearbeitung

- Eltern haben grundsätzlich immer die Möglichkeit, sich mit einem Anliegen oder einer Beschwerde an eine Mitarbeiterin oder die Praxisleitung zu wenden. Ggf. findet eine Terminvereinbarung statt.
- Für kurze Anfragen und Wünsche werden Tür- und Angelgespräche in der Bring- und Abholzeit als Kommunikationsmöglichkeit genutzt.



Bei einem dringenden Anliegen oder einer Beschwerde nimmt sich die Mitarbeiterin oder die Praxisleitung nach Möglichkeit sofort Zeit für die Eltern. Ist dies nicht möglich, erhalten die Eltern zeitnah, möglichst noch am gleichen Tag, einen Gesprächstermin.

- Wer eine Beschwerde entgegennimmt, informiert schnellstmöglich die Praxisleitung und ggf. die betroffene Kollegin.
- Eine vorliegende Beschwerde wird als Tagesordnungspunkt in die nächste wöchentliche Teamsitzung aufgenommen und dort besprochen. Konnte direkt eine Lösung gefunden werden, so wird diese Mitarbeiterinnen mitgeteilt. Es wird festgelegt, wer das weitere Gespräch mit den Eltern sucht: die Mitarbeiterin, die Praxisleitung oder beide.
- Nimmt die Beschwerdebearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch, erhalten die Eltern Zwischeninformationen über deren Stand von der zuständigen Mitarbeiterin.
- Beschwerdegespräche finden grundsätzlich in einem geschützten Rahmen statt

#### 5.4. Ergebnissicherung

- Die Beschwerde und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung werden im Formular „Beschwerdeprotokoll“ schriftlich festgehalten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass Klarheit über getroffene Vereinbarungen besteht.
- Ist es nicht möglich, mit den Eltern eine einvernehmliche Lösung zu finden und entsprechende Vereinbarungen zu treffen, wird ein weiterer Gesprächstermin mit einem neutralen Vermittler, z. B. Mediatorin, Netzwerkkollegin, vereinbart, und ggf. weitere Informationen eingeholt.
- 2-3 Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird von der zuständigen Mitarbeiterin oder ggf. von der Praxisleitung bei den Eltern nachgefragt, ob Sie mit der gemeinsam getroffenen Vereinbarung zufrieden sind.



## 6. Datenschutz

- Die Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen Mitarbeiterinnen eingehalten.
- Den Eltern wird Verschwiegenheit zugesichert.
- Alle Gespräche finden in einem geschützten Rahmen statt.

## 7. Anlagen

- Vordruck „Beschwerdeprotokoll“
- Vordruck „Eltern-Brief - ein Brief von Eltern“





Beschwerdelösung:

Sofort realisiert:

Zusagen gegenüber den Eltern: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Zuständig für weitere Bearbeitung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Terminzusagen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Zwischenbescheid: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lösung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_