





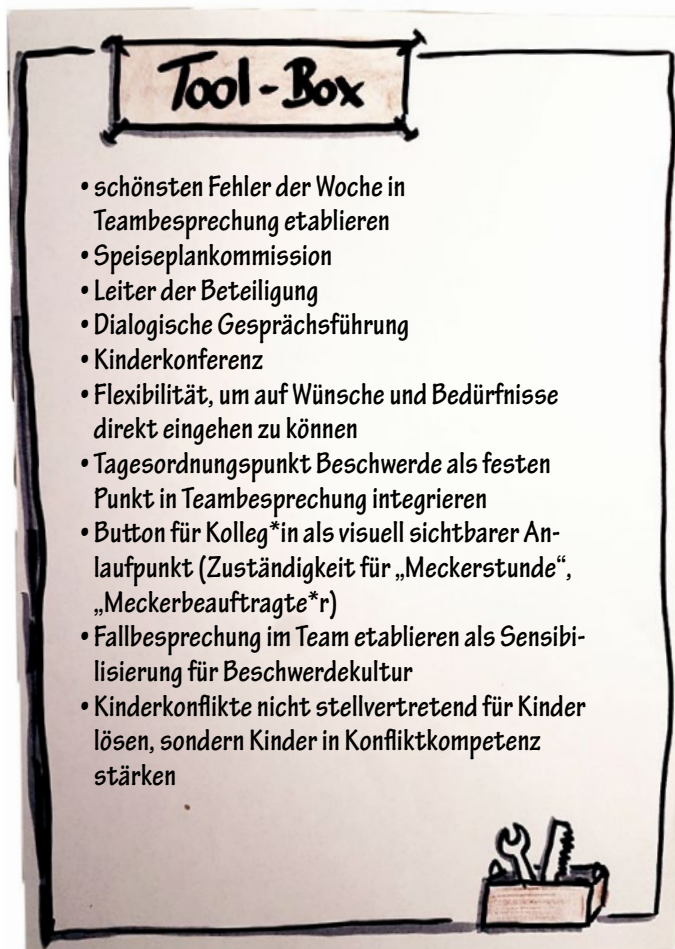
### WAS VERSTEHEN WIR UNTER BESCHWERDEMANAGEMENT:

„Beschwerdemanagement ist ein systematischer Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen in Zusammenhang mit Beschwerden.“

### WORÜBER WURDE DISKUTIERT?

Den Teilnehmenden ging es in der Auseinandersetzung vor allem um die praktischen Aspekte von Beschwerdemanagement. Was hilft in der Implementierung von Prozessen? Wie kann man Team und Kinder informieren und mitnehmen? Welche Strukturen, Methoden und Umsetzungsideen sind besonders geeignet? Aber auch der Aspekt der eigenen Vorbehalte, Ängste und der eigenen Haltung kam in Ansätzen zur Sprache.

Im Austausch der Gruppe wurden schon viele Ideen und Ansätze gesammelt, die hilfreich sind in der Arbeit mit den Kindern und die in der täglichen Arbeit erprobt werden können. Diese haben wir in einer kleinen Tool-Box gesammelt, um sie allen zugänglich zu machen.



Hand-drawn dotted lines for writing notes.



