

Verbesserungs- und Beschwerdemanagement bei insel e.V.

Wichtig vorab:

Das Verbesserungs- und Beschwerdemanagement ist keine Vertrauensstelle - es sichert den strukturierten Ablauf zur Klärung und die Umsetzung durch die zuständigen Leitungen.

Information für Klient_innen bei insel e.V.

1. Erste Ansprechperson bei Problemen mit der Bezugsperson

Wenn Sie ein Problem mit Ihrer Bezugsperson haben und diese **nicht direkt ansprechen möchten oder können**,

▶ wenden Sie sich an eine **Vertrauensperson** Ihrer Wahl (z. B. eine andere Fachkraft, oder Klient_in, der Sie vertrauen).

2. Möglicher Ablauf

- Gespräch mit der von Ihnen gewählten Vertrauensperson über das Problem
- Gemeinsame Überlegung zu möglichen Lösungen
- Angebot eines **Dreiergesprächs** (mit Vertrauensperson & Bezugsperson)
- Durchführung des Gesprächs mit Unterstützung

3. Wer erfährt davon?

Zunächst nur die **beteiligten Personen**.

Nur wenn **keine Lösung gefunden wird** und Sie eine **offizielle Beschwerde** einreichen, wird:

- ▶ das Verbesserungs- und Beschwerdemanagement eingebunden
- ▶ die zuständige Leitung informiert
- ▶ die Person, über die Sie sich beschwert haben informiert

4. Offizielle Beschwerde - so geht es:

- Beschwerde schriftlich oder mündlich einreichen (per E-Mail, Telefon, App, Karte usw.)
- Die zuständige Leitung dokumentiert den Vorfall
- Die Leitung prüft den Fall intern
- Klärungsgespräch mit Ihnen und ggf. Beteiligten
- Geeignete Maßnahmen werden umgesetzt
- Rückmeldung an Sie zum Ergebnis

Kontakt bei offiziellen Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen:
beschwerde@insel-ev.de