

Ablauf des Beschwerdemanagement Klient_innen und Nutzer_innen bei insel e.V.

Das Ziel des Beschwerdemanagements bei insel e.V. besteht darin, Beschwerden ernsthaft zu behandeln, angemessene Lösungen zu finden und die Zufriedenheit der Klient_innen und Nutzer_innen zu gewährleisten.

Das Beschwerdemanagement wird beim Mailverkehr mit der beschwerdeführenden Person in cc gesetzt: beschwerde@insel-ev.de.

- 1. Eingang der Beschwerde:** Die Beschwerde wird entweder schriftlich oder mündlich über die vorhandenen Kommunikationskanäle beim Beschwerdemanagement eingereicht (Mail, Telefon, insel-APP, Beschwerdebriefkästen, Beschwerdekarte (am Standort ausliegend), Mitarbeiter_innen, ...).
- 2. Dokumentation:** Die Beschwerde wird von der Leitung in einer Tabelle (siehe LT.024.01 Beschwerdemanagement insel e.V. - Tabelle Übersicht) dokumentiert, einschließlich aller relevanten Informationen wie Datum, Name der beschwerdeführenden Person, Art der Beschwerde und Beschreibung des Vorfalls.
- 3. Erste Reaktion:** Die beschwerdeführende Person erhält eine erste Antwort durch das Beschwerdemanagement, die den Eingang der Beschwerde bestätigt und mitteilt, dass die Angelegenheit geprüft wird.
- 4. Untersuchung:** Eine interne Untersuchung wird durch die vorgesetzte Person des Standorts oder der beteiligten Mitarbeitenden eingeleitet, um den Vorfall oder das Anliegen ausführlich zu prüfen. Dies kann die Befragung von beteiligten Personen, das Sammeln von Anhaltspunkten und das Überprüfen von relevanten Dokumenten beinhalten.
- 5. Klärungsgespräch:** Wenn die Untersuchung abgeschlossen ist, wird ein Klärungsgespräch von der zuständigen vorgesetzten Person mit der beschwerdeführenden Person vereinbart. In diesem Gespräch werden die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und mögliche Lösungsansätze oder Maßnahmen besprochen.
- 6. Maßnahmen und Lösungen:** Aufgrund der Untersuchungsergebnisse werden geeignete Maßnahmen ergriffen, um auf die Beschwerde zu reagieren. Dies kann eine Entschuldigung, eine Korrekturmaßnahme, Schulungen für Mitarbeiter_innen oder andere Maßnahmen umfassen, um sicherzustellen, dass ähnliche Vorfälle in Zukunft vermieden werden.
- 7. Rückmeldung an die beschwerdeführende Person:** Die beschwerdeführende Person und das Beschwerdemanagement werden durch die vorgesetzte Person über die getroffenen Maßnahmen und Lösungen informiert. Es wird sichergestellt, dass beide über den Fortschritt der Beschwerdebehandlung auf dem Laufenden gehalten werden.
- 8. Evaluation und Verbesserung:** insel e.V. überprüft regelmäßig den Ablauf des Beschwerdemanagements, um mögliche Verbesserungen zu identifizieren und die Qualität der Unterstützungsarbeit kontinuierlich zu verbessern.