

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 Beschwerde führenden Person in cc gesetzt: [beschwerde@insel-ev.de](mailto: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, Mitarbeiter\_innen, ...).
2. Dokumentation: Die Beschwerde wird in einer Tabelle (s.u.) 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 (siehe Textbaustein).
4. Untersuchung: Eine interne Untersuchung wird durch die Vorgesetzte 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 der zuständigen Vorgesetzten 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: Die beschwerdeführende Person und das Beschwerdemanagement werden durch die Vorgesetzte 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 Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

|                                   |
|-----------------------------------|
| Textbaustein erste Reaktion Pkt.8 |
|                                   |

[illegible]