

K14 Beschwerdemanagement

1 Haltung

Basierend auf den im Leitbild formulierten Werten verstehen wir Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit und als Stärkung der Beziehung. Als Geschäftsleitung, als Vorgesetzte und als Mitarbeitende tragen wir die Verantwortung als Vorbilder. Wir nehmen Beschwerden sachlich und nicht persönlich an und suchen gemeinsam nach Lösungen. In einer offenen Kommunikationskultur, wo Fehler erlaubt sind, zeigen wir eine reklamationsfreundliche Haltung. Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um.

2 Ziele, Grundsätze

Ziele

- systematisches und einheitliches Bearbeitungsverfahren
- Versachlichung von Beschwerdebearbeitung
- Steigerung der Zufriedenheit
- Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Klärung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- Schwachstellen und Risiken der Institution erkennen

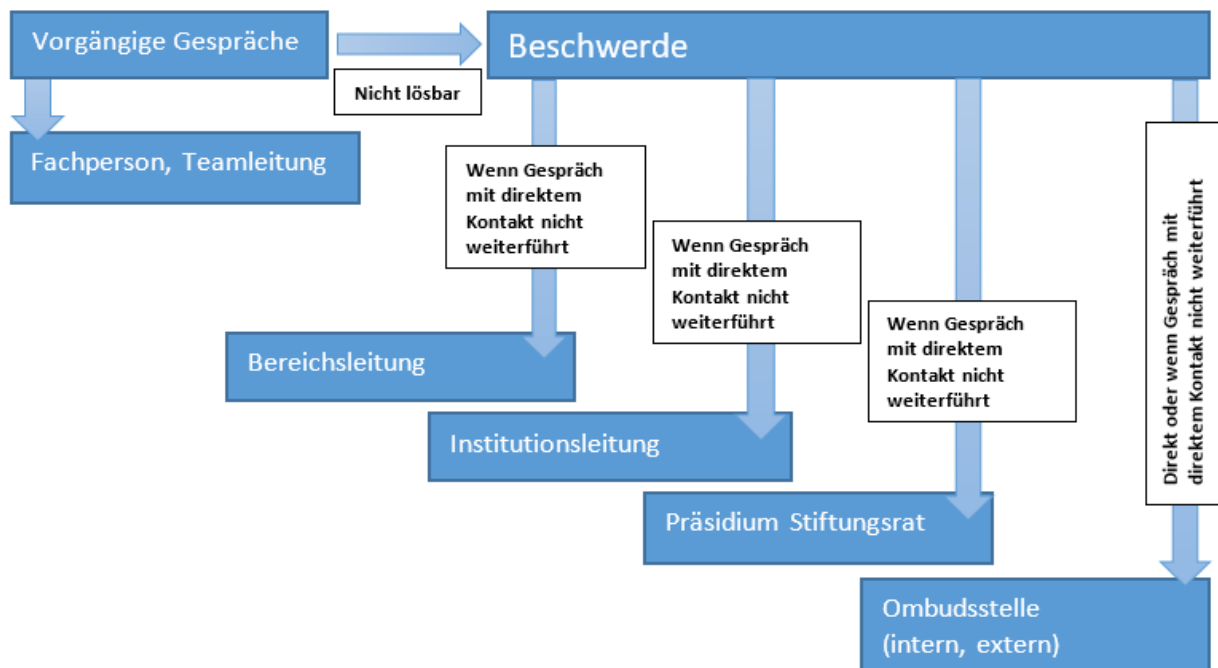
Beschwerden können in unserer Institution von Eltern, Beiständen, Behörden, Kindern und Mitarbeitenden eingebracht werden. Durch Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung) regen wir Kinder und Jugendliche an, ihre eigenen und fremde Bedürfnisse zu erkennen, diese zu formulieren und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen.

Unsere tägliche Arbeit im Umgang miteinander und mit unseren Anspruchsgruppen ist davon geprägt, dass wir Rückmeldungen oder Beschwerden erhalten und diese zur Hochhaltung unserer Qualität reflektieren. Wir sind sensibel, um festzustellen, wo wir selber aktiv auf unsere Ansprechpersonen zugehen müssen. Beim vorliegenden Beschwerdemanagement geht es nicht um diese tägliche Arbeit, bei welcher in direkten Gesprächen jeweils die beste Lösung gesucht wird. Das Beschwerdemanagement legt den Prozess fest, falls die direkten Gespräche nicht möglich sind oder zu keiner Lösung führen.

3 Prozess

Beschwerden können schriftlich mit dem Beschwerdeformular oder mündlich eingereicht werden. Anonyme Beschwerden und Anschuldigungen werden nicht bearbeitet. Der Instanzenweg soll nach Möglichkeit eingehalten werden.

3.1 Instanzenweg



3.2 Information Anspruchsgruppen über das Beschwerdeverfahren

Anspruchsgruppe	Informationsmöglichkeiten
Eltern, Behörden	<ul style="list-style-type: none"> • Aufnahmegespräch → Teil der Unterlagen • Elternabende → bei Bedarf auf Beschwerdemanagement hinweisen • Elternbrief → bei Bedarf auf Beschwerdemanagement hinweisen • Brief der Leitung
Behörden	<ul style="list-style-type: none"> • Brief der Leitung • Bei Bedarf an einem Behördenanlass
Kinder, Jugendliche	<ul style="list-style-type: none"> • in den Klassen • kreative Meinungsäußerungsmethoden (Zeichnungen, Plakate, Erzählrunden) • Wunsch- und Meckerkasten • Stao-Gespräch
Mitarbeitende	<ul style="list-style-type: none"> • beim Eintritt → Teil der Unterlagen • bei Informationsanlässen

4 Dokumentation, Prüfung und Auswertung

Jede mündlich oder schriftlich mittels Formular eingereichte Beschwerde wird bearbeitet und geprüft. Wird sie als gerechtfertigt klassifiziert, werden interne Massnahmen geprüft und umgesetzt. Der/die Beschwerdeführer(in) wird über die Prüfung, den Entscheid und die getroffene Massnahmen mündlich oder schriftlich auf dem Beschwerdeformular informiert.

Handelt es sich bei einer Beschwerde um eine mutmassliche Grenzverletzung gemäss Konzept des Bündner Standards, wird sie nach Schweregrad im Vieraugenprinzip eingestuft und mit dem Erfassungsformular des Bündner Standards schriftlich festgehalten. Ist eine Beschwerde gerechtfertigt, werden betriebsinterne Massnahmen, Massnahmen auf Stiftungsebene und externe Massnahmen gemäss dem Einstufungsraster des Bündner Standards geprüft und ergriffen.