



## Beschwerdemanagement Wohn- und Verpflegungsbetrieb AHB

### Definition der Beschwerde

Unter Beschwerde wird eine schriftliche oder mündliche Unzufriedenheitsäusserung verstanden, die von Seiten von Bewohnenden und Gästen des Wohn- und Verpflegungsbetriebes WVB vorgebracht und an die zuständige Person oder Instanz des WVB gerichtet sind. Der Begriff Beschwerde wird hier nicht als juristischer Begriff gebraucht.

Der Umgang mit Beschwerden bedarf einer sachlichen und angemessenen Strategie, deren Stärke in der Verbindlichkeit liegt. Rückmeldungen der Bewohnerschaft sowie der Gäste sind für den Betrieb und dessen Führung essentiell. Sie sind Grundlage für Anpassungen und Verbesserungen im "System" und Auslöser für positive Entwicklungsschritte.

Eine Beschwerde soll darauf überprüft werden, ob sie einem Einzelfall entspricht, oder ob ein generelles Problem vorliegt. Ein professioneller Umgang mit Problemen und Beschwerden steigert die Zufriedenheit aller Beteiligten.

### Ziele des Beschwerdemanagements

- Zufriedenheit aller Beteiligten verbessern  
(Bewohnende, Gäste / Eltern und Erziehungsberechtigte / Teammitglieder / Partner)
- Ursachen von Beschwerden ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Schwachstellen und Risiken des Internats erkennen
- Bedürfnisse von Bewohnenden und Gästen, Eltern und Partnern erfassen

### Wer kann eine Beschwerde einreichen?

Beschwerden können grundsätzlich von allen am Wohn- und Verpflegungsbetrieb beteiligten Personen eingereicht werden. In einem ersten Schritt muss die Beschwerde den direkt Beteiligten vorgetragen werden. Sollte es hierbei zu keiner Lösung kommen, ist die Beschwerde in schriftlicher Form weiter an die nächsthöhere Instanz (Instanzenweg) zu richten.

### Beschwerdeverfahren

#### Beschwerde-Aannahme

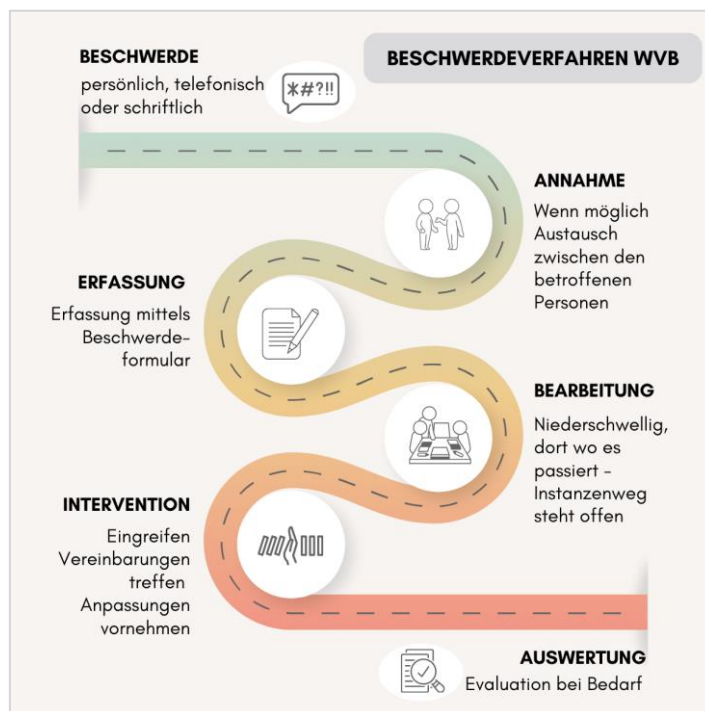
Die Beschwerde wird in der Regel persönlich, telefonisch oder schriftlich direkt an die betreffende Person oder Instanz vorgetragen. Gelangt die Beschwerde nicht an die zuständige Instanz, so ist der Absender / die Absenderin mit ihrer Beschwerde an die entsprechende Instanz weiter zu verweisen.

#### Beschwerde-Erfassung

Wenn Schriftlichkeit erwünscht ist, wird die Beschwerde in allen Fällen mit dem Beschwerdeformular protokolliert.

#### Beschwerde bearbeiten

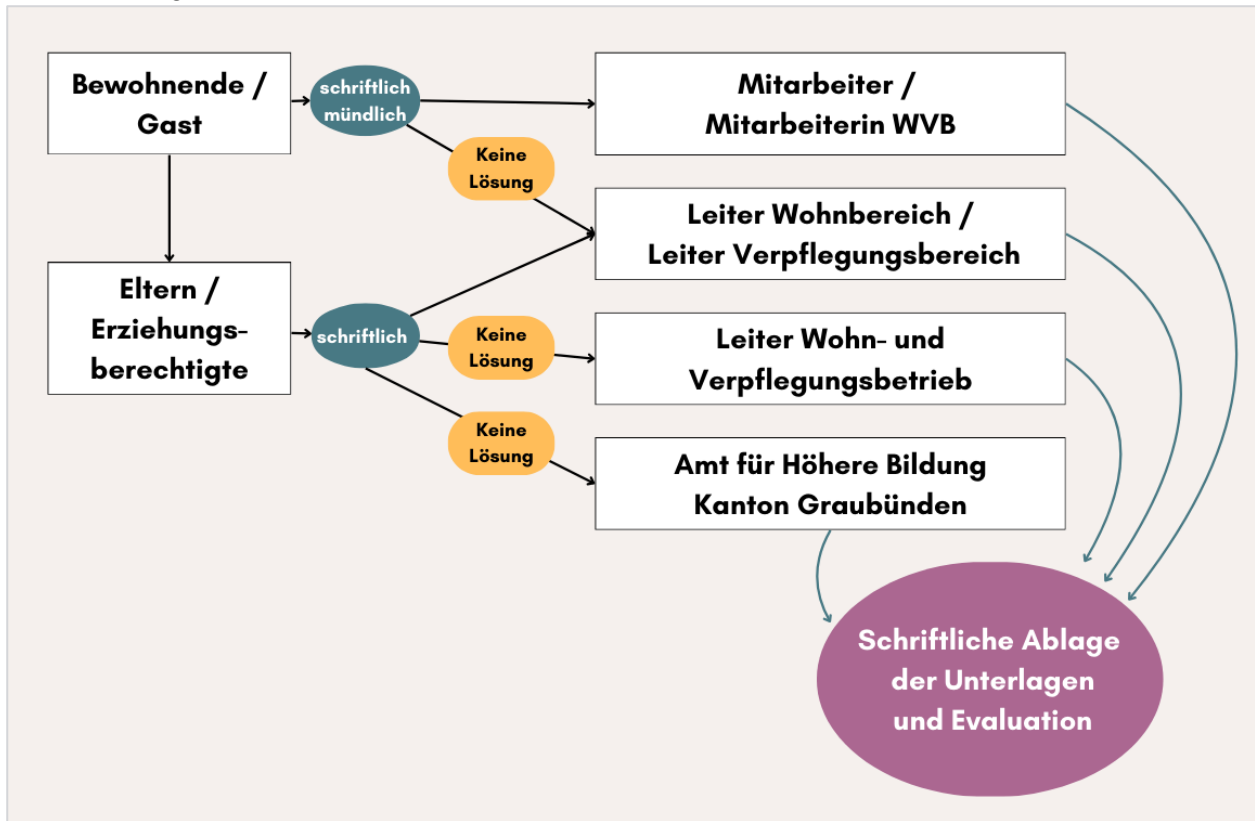
Die Bearbeitung der Beschwerde wird dort behandelt, wo die Beschwerde auftritt. Sie wird bei Bedarf schnellst möglich behandelt. Dem Wohn- und Verpflegungsbetrieb ist es ein grundsätzliches Anliegen, anfal-





lende Probleme und schwierige Situationen möglichst niederschwellig anzugehen und nach Möglichkeit in der entsprechenden Stufe zu lösen. Für alle Beschwerden steht der Instanzenweg offen, welcher einzuhalten ist.

### Instanzenweg



### Interventionen

Auf allen Stufen sind Vereinbarungen anzustreben. Diese Vereinbarungen sollen nach angemessener Zeit überprüft werden.

In allen Fällen gilt die jeweilige Haus- bzw. Schulordnung. Die Leitenden werden unmittelbar eingreifen, den Sachverhalt aufklären, wenn nötig das Ergebnis dokumentieren und entsprechende weitere Schritte einleiten.

### Auswertung

Je nach Bedarf wird das Verfahren nach Behandlung und Abschluss evaluiert. Abgeschlossene Fälle sollen innerhalb der vorhandenen Gefässe (Teamsitzungen etc.) nachbesprochen werden. Beteiligte sollen sich äussern können. Je nach Fall können vorgenommene Anpassungen zu Verbesserungen führen.

### Grenzen des Beschwerdemanagements

Anordnungen der Bereichsleitenden oder des Leiters Wohn- und Verpflegungsbetrieb, welche vor allem organisatorischer Natur sind, können nicht angefochten werden. Organisatorische Anordnungen regeln kein Rechtsverhältnis, sondern ordnen im engeren und weiteren Sinn den Verwaltungsbetrieb. Zwar können solche Anordnungen von Beteiligten als Nachteil empfunden werden, dies vermag aber an ihrer Rechtsnatur nichts zu ändern.