

PROFESSIONELLES BESCHWERDEMANAGEMENT FÜR NACHHALTIGE ORGANISATIONSENTWICKLUNG

Beschwerden und deren Ursachen sind wichtige Indikatoren, um zu prüfen, wie interne Prozesse ineinandergreifen und wo es potenzielle Stellschrauben für Veränderungen gibt. Damit diese Beschwerden sichtbar und adäquat bearbeitet werden, gilt es, ein Beschwerdesystem zu etablieren, das sich an den internen Gegebenheiten und den Interessen der Beteiligten orientiert.

Erfahren Sie in diesem Seminar wie ein geeignetes Beschwerdesystem aussehen kann und welche Ressourcen und Werkzeuge dazu benötigt werden.

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen der Sozialen Arbeit

Inhalte

- Welche Relevanz haben Beschwerden für uns als „Lernende Organisation“?
- Bestandsaufnahme: Wie gehen wir aktuell mit Beschwerden um?
- Aufbau eines Beschwerdemanagementsystems: Ressourcen und Rahmenbedingungen im Überblick
- Mögliche Beschwerdekanäle und deren Prozesskette im Vergleich
- Ableitung erster Schritte in ein professionelles Beschwerdemanagement
- Auswertung der Beschwerden: Wie werten wir aus und was leiten wir daraus ab?
- Wie bauen wir potenzielle Hürden für unsere Klient*innen ab?
- Zufriedenheit erfragen - kurz und knackig
- Beschwerden kompetent und zielgruppengerecht bearbeiten - Exkurs für Mitarbeitende im Beschwerdeprozess

Methoden

Input, Diskussion, kollegiale Beratung

Dozent*in:

[Verena Wachsmuth](#)

(Erwachsenenpädagogin, Training und Beratung)

Kosten:

235 EUR

Mitglieder: 176 EUR

Seminar-Nr:

M-AMV 25-09-11

Anmeldung bis:

21.08.2025

Datum/Uhrzeit	Ort	Anmeldung
11.09.2025 09:00 - 16:00 Uhr	Paritätischer Sachsen, Landesgeschäftsstelle Am Brauhaus 8 01099 Dresden	anmelden