

Titel	Beschwerdemanagement für erwachsene Klient*innen
Zielgruppe	Erzieher*innen, päd. Fachkräfte, Quereinsteiger*innen, Interessent*innen
Termine	10.03.2026 09.00-16.00 Uhr
Inhalte	Ein verantwortungsvoller und aktiver Umgang mit Beschwerden ist ein Instrument zur Steigerung der Zufriedenheit von Kund*innen, Bewohner*innen, Teilnehmer*innen und Auftraggeber*innen. Durch eine transparente Behandlung von Beschwerden können Qualitätsverbesserungen von Leistungen und Prozessen durch das pädagogische Fachpersonal angestoßen werden. Folgende Fragestellungen sollen im Fokus der Fortbildung stehen: • Warum ist ein gelungenes Beschwerdeverfahren wichtig? • Wie können wir ein solches Verfahren implementieren und was ist dabei zu beachten? • Welche besonderen Voraussetzungen ergeben sich in der Arbeit mit Klient*innen, Bewohner*innen und Teilnehmer*innen der Einrichtungen des IB? Inhalte: • Rechtliche Grundlagen und soziokulturelle Einbettung • Ablauf, Merkmale und Methoden eines effektiven Beschwerdeverfahrens • Potentiale und Herausforderungen in der praktischen Umsetzung • Partizipation der Zielgruppe am Prozess • Qualitätssicherung und Evaluation
Methoden	• Fachlicher Input • praktische und interaktive Übungen • Arbeit und Austausch in Gruppen • Diskussionen • Selbstreflexion
Ort	IB Fachschule für Sozialpädagogik, Storkower Straße 139b, 10407 Berlin
Dozentin	Carolin Reif – Dipl. Politikwissenschaftlerin
Teilnahmegebühr (inklusive Getränke und Snacks) für Mitarbeitende des IB: 172,00 € für Externe: 205,00 €	