## Selbsttest: Haben Sie die Grundvoraussetzungen für eine gute Beschwerdekultur geschaffen?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Frage** | **Ja** | **Nein** |
| Blocken Sie Elternbeschwerden ab, weil die Eltern zu einem ungeeigneten Zeitpunkt auf Sie zukommen? | □ | □ |
| Verweisen Sie die Eltern oft auf Ihre Nichtzuständigkeit, ohne ihnen den Adressaten für ihre Beschwerde zu nennen? | □ | □ |
| Nehmen Sie elterliche Beschwerden nicht entgegen, wenn sich die Beschwerde an Ihre Kollegin richtet? | □ | □ |
| Verharmlosen Sie die elterlichen Beschwerden häufig? | □ | □ |
| Begegnen Sie den Eltern, die sich beschweren wollen, mit Desinteresse und Unverständnis? | □ | □ |
| Reagieren Sie auf die elterlichen Beschwerden nur sehr verzögert? | □ | □ |
| Leiten Sie Beschwerden, die Sie nicht betreffen, nicht weiter? | □ | □ |
| Reagieren Sie unfreundlich, wenn die Eltern Beschwerden äußern? | □ | □ |
| Lassen Sie sich mit der Problemlösung viel Zeit oder schieben Sie die Beschwerde so lange vor sich her, bis sie nicht mehr aktuell ist? | □ | □ |
| Täuschen Sie den Eltern vor, dass Sie sich für ihre Beschwerde interes- sieren oder ihrer Beschwerde nachgehen, obwohl Sie das nicht tun? | □ | □ |
| Vertuschen Sie häufig Fehler oder Pannen, die Sie machen? | □ | □ |
| Bieten Sie den Eltern nur wenige Möglichkeiten, sich mit Ihnen auszutauschen? | □ | □ |
| Zeigen Sie nur Interesse und Aufgeschlossenheit gegenüber den Eltern, die Ihre Meinung vertreten? | □ | □ |
| Treten Sie Eltern, die sich beschweren wollen, mit Ablehnung entgegen? | □ | □ |

##### Auswertung:

Je öfter Sie mit Ja geantwortet haben, desto schlechter sind Ihre Grundvoraussetzungen für das Beschwerdemanagement in Ihrer Einrichtung.