

# 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verweisen Sie die Eltern oft auf Ihre Nichtzuständigkeit, ohne ihnen den Adressaten für ihre Beschwerde zu nennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nehmen Sie elterliche Beschwerden nicht entgegen, wenn sich die Beschwerde an Ihre Kollegin richtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verharmlosen Sie die elterlichen Beschwerden häufig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begegnen Sie den Eltern, die sich beschweren wollen, mit Desinteresse und Unverständnis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie auf die elterlichen Beschwerden nur sehr verzögert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leiten Sie Beschwerden, die Sie nicht betreffen, nicht weiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie unfreundlich, wenn die Eltern Beschwerden äußern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lassen Sie sich mit der Problemlösung viel Zeit oder schieben Sie die Beschwerde so lange vor sich her, bis sie nicht mehr aktuell ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Täuschen Sie den Eltern vor, dass Sie sich für ihre Beschwerde interessieren oder ihrer Beschwerde nachgehen, obwohl Sie das nicht tun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertuschen Sie häufig Fehler oder Pannen, die Sie machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bieten Sie den Eltern nur wenige Möglichkeiten, sich mit Ihnen auszutauschen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeigen Sie nur Interesse und Aufgeschlossenheit gegenüber den Eltern, die Ihre Meinung vertreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Treten Sie Eltern, die sich beschweren wollen, mit Ablehnung entgegen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Auswertung:

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