

## 📄 4.9 Fragebogen zur Auswertung des Beschwerdemanagements

### Fragebogen für Interviews

Datum:

Einrichtung:

Position innerhalb der Einrichtung:  Leitungskraft,  Mitarbeiter\_in,  Bewohner\_in

1. Sind Sie bisher persönlich mit dem Beschwerdeverfahren in Kontakt gekommen?

2. Wenn ja – In welcher Form? Hatte das Folgen?

(z.B.: Konnten Probleme gelöst werden? Haben sich die Zustände in der Unterkunft oder auch der Umgang zwischen Mitarbeitenden und Bewohner\_innen aus Ihrer Sicht verbessert/verschlechtert?)

3. Hat sich Ihre Einstellung zum Beschwerdemanagement verändert und wenn ja in welcher Hinsicht?

4. Welche konkreten Bedenken haben (hatten) Sie bezüglich Beschwerdemanagement?

5. Was würde Ihnen helfen (Was hat/hätte Ihnen geholfen), diese Bedenken zu überwinden?

6. In welche Richtung sollte sich Ihrer Meinung nach das Beschwerdemanagement weiter entwickeln? Haben Sie Wünsche an das Verfahren?