

## Beschwerdemanagement

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,

dort, wo Menschen zusammenarbeiten, kommt es naturgemäß auch zu Reibungen und Konflikten.

Sollte es während Ihrer Weiterbildung/Umschulung zu Fragen, Konflikten, Problemen o.ä. kommen, so bitten wir Sie diese in erster Linie mit Ihrem Weiterbildungsträger zu klären. Im zweiten Schritt unterstützen wir Sie gerne bei einer konstruktiven Lösung.

Um schnell und gezielt vorgehen zu können bitten wir Sie, folgende Schritte zu unternehmen und zu dokumentieren:

### 1. Konflikt/Anlass der Beschwerde

(Bitte schildern Sie den Sachverhalt aus Ihrer Sicht.)

### 2. Beteiligte/Betroffene

(Welche Personen/Gruppen betrifft das Thema?)

### 3. Vorgehen

(Was haben Sie bereits unternommen, um die Situation zu klären? Benennen Sie bitte den oder die Ansprechpartner bzw. den Zeitpunkt des Gespräches.)

### 4. Reaktion

(Was wurde seitens des Trägers daraufhin unternommen?)

Ihr Anliegen konnte durch den Bildungsträger nicht abschließend geklärt werden. Vereinbaren Sie bitte ein persönliches Beratungsgespräch. Bringen Sie bitte den ausgefüllten Bogen zum Gespräch mit!