

Beschwerdeverfahren des Elan e.V.

Beschwerdemöglichkeiten sind ein wesentliches Element einer partizipativen Grundhaltung. Die Mitarbeiter*innen des ELAN e.V. begreifen Beschwerden junger Menschen, der Lehr-/Betreuungspersonen, Kooperationspartnern oder Kolleg*innen nicht als willkürliche Kritik, sondern als Mitteilung eines als subjektiv empfundenen Missstandes, dessen Bearbeitung und Lösung letztendlich zu einer Optimierung der Angebote und Arbeit als solche, wie auch zu einer fachlichen Weiterentwicklung des gesamten ELAN´s führt.

Das „**externe**“ **Beschwerdeverfahren** wird den Kindern und Jugendlichen sowie den Lehr-/Betreuungspersonen zu Beginn des Aufenthaltes verdeutlicht.

1. Bei Beschwerden Kontakt zum Team suchen, ist dies nicht möglich
2. Kontakt zur Geschäftsstelle herstellen.

Das „**interne**“ **Beschwerdeverfahren** wird den Mitarbeiter*innen, sowie den Kooperationspartner verdeutlicht.

1. Aufnahme der Beschwerde im Kursreflexionsbogen (Protokoll 5), wenn nicht möglich
2. Kontakt zum gewünschten Vorstandsmitglied oder ausgewählte Teamer*in, welche den Vorstand informiert.

Beschwerden werden möglichst direkt und zeitnah bearbeitet und kurzfristige Maßnahmen ergriffen. Für die langfristige Verbesserung der Angebote werden die eingegangenen Beschwerden bei der jährlichen Teamklausur im gesamten Team bearbeitet. Dabei werden die oben beschriebenen Protokolle 4 – 6 verwendet.