Beschweren erwünscht!

Beschwerdemanagement in Erziehungs- und Bildungseinrichtungen

Beschwerden und Kritik gehören zum Arbeitsalltag. Sie werden häufig als unangenehm und störend erlebt. Wer lässt sich schon gerne kritisieren und in die eigene Arbeit hineinreden?

Ein gutes und vertrauensvolles Zusammenspiel mit Kindern und Eltern basiert jedoch auf einer positiven Beschwerdekultur. „Beschweren ist erlaubt und wird ernst genommen", dieses Signal sollte ankommen – bei Kindern, Eltern, Mitarbeiter:innen.

Beschwerden erreichen uns oft auf unangenehme Weise. Trotzdem: Die oft nicht leicht verdaulichen Äußerungen beinhalten hintergründig häufig Impulse zu Verbesserungen, für die tägliche Arbeit und für die Beziehung zum/r Beschwerdeführenden.

Auch gilt: Menschen, die ihre Beschwerde in der Einrichtung nicht gut loswerden können, (und sie vor dem Hintergrund vielleicht auch gar nicht äußern), schaden unter Umständen massiv durch die Verbreitung ihres Ärgers im außen.

Die Fortbildung richtet sich in besonderer Weise an Führungskräfte aus Schule und KiTas. Seit 2012 fordert § 45 des SGB VIII für pädagogische Einrichtungen explizit, dass pädagogische Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe Möglichkeiten und Verfahren zur Beschwerde nachweisen und praktizieren.

Inhalte

- Eigene Positiv- und Negativerfahrungen im Umgang mit Beschwerden
- Leitlinien eines kompetenten Umgangs mit Beschwerden
- Beschwerdegespräche sicher führen
- Hilfreiche Strukturen und Instrumente
  - Beschwerdewege und -kette
  - Nutzen von Formularen, Dokumentation, Befragungen
- Einer Beschwerde nicht abhelfen – wie kann das gut gelingen?
- Feedbackkultur als konsequente Weiterführung von Beschwerdemanagement

Termine	14.04.2027 von 9 – 16:30 Uhr, interaktives Online-Seminar
	Eine Teilnahme mit Bild und Ton setzen wir voraus.
Kosten	€ 165,- / 10 % Rabatt ab zwei Teilnehmende einer Einrichtung
Referentin	Astrid Wichmann
Anmeldung	Mediationsstelle BRÜCKENSCHLAG e. V.
	Salzstraße 1, 21335 Lüneburg
	04131 / 42211 | info@bs-lg.de

Wir bestätigen jede Anmeldung per E-Mail. Wenn Sie nach 2 Wochen keine Bestätigung erhalten haben, fragen Sie bitte nach.

Verbindliche Anmeldung zum interaktiven Online-Seminar
„Beschweren erwünscht!" am 14.04.2027

(1) Teilnehmer*in ☐ M ☐ W ☐ Div. **(2) Teilnehmer*in** ☐ M ☐ W ☐ Div.

Vor- und Zuname | Vor- und Zuname

E-Mail (persönlich) | E-Mail (persönlich)

Telefon | Telefon

Rechnungsanschrift

Arbeitgeber | Ansprechperson

Straße und Hausnummer | Telefon (dienstlich)

PLZ und Ort | E-Mail für den Rechnungsversand

Kosten und Rabatte
Die Kosten für das Seminar betragen € 165,- p. P.
Ab zwei Teilnehmer/innen einer Einrichtung / Schule gewähren wir einen Rabatt von 10 %.

Rücktritt
Ein Rücktritt von der verbindlichen Anmeldung ist nur bis zu 4 Wochen vor Beginn des Kurses möglich. Nach Ablauf dieser Frist wird die volle Kursgebühr erhoben. BRÜCKENSCHLAG ist berechtigt, im Einzelfall von der Durchführung einer Veranstaltung zurückzutreten, wenn die notwendige Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht worden ist oder in Fällen, die eine Durchführung der Veranstaltung aus wichtigen Gründen unmöglich macht (z. B. eine kurzfristige Erkrankung des Dozenten). In diesem Fall werden Veranstaltungsentgelte vollständig erstattet. Weitere Ansprüche stehen den Teilnehmenden nicht zu.

☐ Die Erklärung zum Datenschutz (s. letzte Seite) habe ich gelesen und bin damit einverstanden.

Senden Sie uns Ihre Anmeldung gern per E-Mail zu:

per E-Mail senden

Anmeldung an Mediationsstelle BRÜCKENSCHLAG e. V., Salzstraße 1, 21335 Lüneburg – E-Mail: info@bs-lg.de
Wir bestätigen jede Anmeldung per E-Mail. Wenn Sie nach 2 Wochen keine Bestätigung erhalten haben, fragen Sie bitte nach.

02.10.2026

Einwilligung gemäß Datenschutz

Mit dieser Datenschutzerklärung möchten wir Sie darüber informieren, welche Daten die Mediationsstelle BRÜCKENSCHLAG e. V. bei Ihnen erhebt und nutzt, wenn Sie sich bei uns zu einer Veranstaltung/Seminar/ Weiterbildung/Supervisionen/Coachings o.ä. – im Folgenden Aufträge genannt – anmelden.

Bei Auftragserteilung erfassen wir Name, Anschrift sowie ggf. die Rechnungsanschrift und die Kontodaten, Telefonnummer einschließlich einer E-Mail-Adresse. Bei manchen Aufträgen erfassen wir auch Ihr Geburtsdatum, da es für die Abschlussbescheinigungen notwendig ist sowie Informationen zu vorherigen Fortbildungen, wenn diese für die Teilnahmevoraussetzung notwendig sind. Diese (teilweise personenbezogenen) Daten erfassen und verarbeiten wir ausschließlich zu Zwecken der Auftragsabwicklung und zu weiteren Information unverschlüsselt per Mail über unsere Angebote.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt durch die Mediationsstelle BRÜCKENSCHLAG e. V., Salzstraße 1, 21335 Lüneburg, info@bs-lg.de, 04131 42211. Zu Fragen des Datenschutzes sind wir unter diesen Kontaktdaten zu erreichen.

Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten beachten wir die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt auf der Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe a DSGVO), zur Bearbeitung Ihres Auftrages (Art. 6 Abs. 1 Satz 1 Buchstabe b DSGVO) sowie zur Wahrung unserer berechtigten Interessen. Unsere berechtigten Interessen an der Datenverarbeitung liegen zum einen in der Auftragsabwicklung und zum anderen in der Information über unsere Veranstaltungen und Dienstleistungen der Mediationsstelle BRÜCKENSCHLAG e. V.

Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass dies die Rechtmäßigkeit, der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung, berührt.

Wir speichern die personenbezogenen Daten unbegrenzt, damit wir Ihnen jederzeit Auskunft über die bei uns absolvierten Fortbildungen geben können. Auf Wunsch löschen wir nach Auftragsabwicklung ihre Daten, außer die, die wir nach gesetzlichen Vorschriften aufbewahren müssen. Die Speicherung zu Informationszwecken erfolgt nur so lange, bis Sie einer solchen Werbung widersprechen.

Personenbezogene Daten – Name, Anschrift, Emailadresse – werden, wenn dies für die Auftragsabwicklung notwendig ist, ggf. an unsere Kooperationspartner (VNB Hannover und VNB Göttingen) weitergegeben.

Sie sind jederzeit berechtigt, von uns Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten zu verlangen. Darüber hinaus haben Sie nach Maßgabe der DSGVO und des BDSG gesetzliche Ansprüche auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung) und Datenübertragbarkeit. Sie haben ferner das Recht, der Verarbeitung personenbezogener Daten zu widersprechen.

Sie haben das Recht, bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde Beschwerde einzulegen, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt.

Name (leserlich) _____

Ich bin damit einverstanden, dass meine Daten wie o. a. gespeichert und genutzt werden.

_____ _____

Ort, Datum Unterschrift