

## Workshop Konflikt- und Beschwerdemanagement bei den sozialtherapeutischen Projekten

Die Strukturen und Dienste unseres Vereins sind stetig am Wachsen. Dabei ist es wichtig, die Qualität unserer Arbeit und die Zufriedenheit der Klient\*innen, Mitarbeiter\*innen und Kooperationspartner\*innen zu erhalten. Deswegen erweitert und aktualisiert der Verein immer wieder seine Elemente zur Qualitätssicherung. Zuletzt haben die Mitarbeiter\*innen in einem zweiteiligen Workshop das Konflikt- und Beschwerdemanagement für die Ambulante Assistenz erarbeitet.

Im Herbst fand der erste Teil des Workshops im Gemeindezentrum Merscheid statt. Aufgrund der Infektionslage wurde der Workshop im Frühjahr dann online fortgeführt. In beiden Formaten herrschten eine konstruktive Arbeitsatmosphäre und rege Beteiligung. Der Workshop wurde von unserem Bildungsbeauftragten Jan Peter organisiert und begleitet. Das Ergebnis wurde im Workshop mit dem Geschäftsführer Christoph Petry und den Fachbereichsleiter\*innen Sarah Peter und Uwe Andretta besprochen, welche die gewünschten Maßnahmen und Strukturen nun umsetzen.

