

## **Beschwerdemanagement – Ablauf**

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an ...

### **» eine Mitarbeitende**

- a. Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführender / Beschwerdeführendem und Mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die / der Mitarbeitende informiert die Leitung.
- b. Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegengenommen und die / der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

### **» an die Elternvertreter/-innen**

- a. Die Elternvertreterin/der Elternvertreter sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.
- b. Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (Gespräch mit den Beschwerdeführenden, Gespräch mit den Mitarbeitenden, Information des Trägers, ...)

**» an den Träger** Der Träger nimmt die Beschwerde entgegen und informiert die Leitung. Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

### **Beschwerdeeingang**

- Entscheidung: handelt es sich um eine Beschwerde? Ja – nein
- Aufnahme in Formular
- Um welche Beschwerdetypen handelt es sich? Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung
- Sofort zu Lösen: ja – nein
- Selbst bearbeiten oder Übermittlung an zuständige Stelle

### **Beschwerdebearbeitung**

- Der/dem Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben
- Dokumentation der Bearbeitung auf Formular
- Lösung erarbeiten
- bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stelle

### **Abschluss**

- Information an die/den Beschwerdeführenden
- Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
- Ablage der Dokumentation

## Beschwerdemanagement: Beschwerdeprotokoll

<b>Beschwerdeeingang</b>	
Beschwerdeführender:	Datum/Uhrzeit:
Telefon/Email:	Aufgenommen durch:
Eingangsweg: <input type="checkbox"/> Telefonisch <input type="checkbox"/> Persönlich <input type="checkbox"/> Brief <input type="checkbox"/> E-Mail	

<b>Arbeitsbereich</b>	
<input type="checkbox"/> Konzeption / konzeptionelles Arbeiten	<input type="checkbox"/> Organisatorisches
<input type="checkbox"/> päd. Arbeit mit dem Kind	<input type="checkbox"/> Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen
<input type="checkbox"/> Zusammenarbeit mit Eltern	<input type="checkbox"/> _____
<input type="checkbox"/> Hygiene	

<b>Angebener Beschwerdebereich (z.B. Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung) und Sachverhalt der Beschwerde</b>

**Beschwerdebearbeitung**

**Zusage an Beschwerdeführenden**

- Terminzusage:  
 zeitliche Zusage bis:

**Kein Abschluss (Begründung)**

**Nachricht weitergeleitet an**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Träger         | <input type="checkbox"/> Fachberatung |
| <input type="checkbox"/> Leitung        | <input type="checkbox"/> Jugendamt    |
| <input type="checkbox"/> Mitarbeiter/in | <input type="checkbox"/> _____        |

**Abschluss**

Datum:

Unterschrift Bearbeiter/in:

Unterschrift Leitung:

Anlagen: