Jutta Häuselmann: Was möchten Sie mir damit sagen? Mit Elternkritik konstruktiv und wertschätzend umgehen. Ausgabe 11/2020 Seiten 52 - 55

Ablaufschema Beschwerde

1. Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
  Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll.
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie an die zuständige Stelle weitergeleitet werden?

2. Beschwerdebearbeitung

- Es gibt eine Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Formular dokumentiert.
- Eine Lösung wird erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/ kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung/der Träger eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weiter geleitet.

3. Abschluss

- Der Beschwerdeführende wird über die Lösung/den Sachstand informiert.
- Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben abgeschlossen.
- Die Dokumentation wird archiviert.
- Die Beschwerde/ die Lösung/ die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus folgen ggf. Veränderungen/ Korrekturen in der Einrichtung.
- Daraus folgen ggf. Information an alle Eltern/ Kinder.