

# Beschwerdeannahme – Vorgehen

Zu Seite 30-33 „In die richtigen Bahnen“ | Irina Gruber

- Eltern werden angehört und ernstgenommen
- Wir sind immer sachlich und freundlich
- Jeder fühlt sich für die Beschwerdebearbeitung zuständig
- Durch nachfragen beurteilt die zuständige Erzieherin, ob ein Beschwerdeannahmeformular nötig ist
- Beschwerdeformular ausfüllen und Eltern darüber informieren
- Eventuell Folgetermin zur weiteren Klärung anbieten
- Falls nötig, an die richtige Adresse weiterleiten: Kollegin, Leitung, Team, Träger
- zeitnahe Bearbeitung der Beschwerde (1–2 Wochen)
- Eltern erhalten Zwischenstandsbericht, wenn die Bearbeitung länger dauert.
- Gemeinsame Lösungssuche auf Augenhöhe mit den Eltern.
- Kopie des komplett ausgefüllten Beschwerdeformulars am Ende an die Eltern
- Nach einiger Zeit nochmal nachfragen, ob die Lösungsmaßnahme für alle zufriedenstellend war
- Original-Formular nach Beendigung in den Beschwerdeordner im Büro (Unterteilt in folgende Konfliktebenen: Organisation, Aufgabe, Rolle, Werte, Persönlichkeit)
- Überprüfung der Ursachen/Auslöser/Häufigkeit während der Konzeptionsgespräche.