
Der/die Beschwerdeführende/n wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an:

einen Mitarbeiter

Beschwerde kann sofort bearbeitet werden

- zwischen Beschwerdeführenden und Mitarbeiter kann eine akzeptable Lösung gefunden werden
- Dokumentation im Beschwerdebuch / Übergabebuch der Einrichtung und Information an die Leitung / Team

Beschwerde kann nicht sofort geklärt werden

- Hinweis auf das Formular Meldebogen oder Vermerk im Beschwerdebuch / Übergabebuch der Einrichtung
- Beschwerdeführender wird in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah eine Bearbeitung der Beschwerde folgt
- Information an die Leitung / Team und Festlegen der weiteren Vorgehensweise
- Dokumentation der Beschwerdebearbeitung im Formblatt Bearbeitungsbogen für Beschwerden und Ideen von Kunden
- mündliche Rückmeldung an den Beschwerenden nach Abschluss der Bearbeitung bzw. bei schriftlicher Aufnahme Rückmeldung mit Formblatt Rückmeldung zur Kundenbeschwerde
- nach Abschluss der Bearbeitung abheften der Nachweisdokumente

die Elternvertreter

der Elternvertreter sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor

- Leitung entscheidet über weitere Vorgehensweise
- Rücksprache mit ggf. betroffenem Mitarbeiter und Team
- ggf. gemeinsames Gespräch mit Beschwerdeführenden und betroffenen MA
- Dokumentation dessen im Formblatt Protokoll Elterngespräch
- weitere Dokumentation der Beschwerdebearbeitung im Formblatt Bearbeitungsblatt für Beschwerden und Ideen von Kunden
- Mitteilung zum Abschluss der Beschwerde in Formblatt Rückmeldung zur Kundenbeschwerde geht an den Beschwerenden und den Elternvertreter

der Elternvertreter sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt eine anonyme Beschwerde vor

- Gespräch im Team
- Dokumentation der Bearbeitung im Formblatt Bearbeitungsblatt für Beschwerden und Ideen von Kunden
- Rückmeldung an den Elternrat / Elternratsvertreter (mündlich ist ausreichend)

über den Ideen- und Beschwerdekasten

Auffinden einer persönlichen Beschwerde

- Gespräch im Team
- Gespräch mit dem Beschwerenden, ggf. Dokumentation im Formblatt Protokoll Elterngespräch
- Weiterbearbeitung im Team und Dokumentation dessen im Formblatt Bearbeitungsblatt für Beschwerden und Ideen von Kunden
- Mitteilung zum Abschluss der Beschwerde im Formblatt Rückmeldung zur Kunden-

beschwerde an den Beschwerenden

- nach Abschluss der Bearbeitung abheften der Nachweisdokumente

Auffinden einer anonymen Beschwerde

- Bearbeitung im Team und Dokumentation der Bearbeitung im Formblatt Bearbeitungsblatt für Beschwerden und Ideen von Kunden
- offene Rückmeldung an Beschwerenden an der Elterninformationstafel unter Nutzung des Formblattes Rückmeldung zur anonymen Kundenbeschwerde
- nach Abschluss der Bearbeitung abheften der Nachweisdokumente

über E-Mail Einrichtungsleitung

- Eingang der Mail wird schriftlich mit Hinweis der zeitnahen Bearbeitung bestätigt
- Info zum Erhalt Beschwerde geht an das Team, ggf. gemeinsame Bearbeitung und Lösungssuche
- schriftliche Antwort, ebenfalls per Mail, an Beschwerenden, ggf. mit formulierten Gesprächsangebot für einen persönlichen Austausch
- Dokumentation (Speichern) Mail und Antwort Mail

den Träger

- ein Vertreter des Trägers nimmt die Beschwerde (Familien, Team, Jugendamt, Landesjugendamt ...) entgegen
- der Beschwerdeannehmende gibt dem Beschwerenden eine Rückmeldung, dass die Beschwerde bearbeitet wird und an den Geschäftsbereichsleiter weitergeleitet wurde
- die Weiterleitung an den GBL erfolgt durch in Cc... setzen oder direkt
- die GBL informiert die Einrichtungsleitung und nimmt Rücksprache zum Beschwerdeinhalt
- Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise ab
- ggf. gemeinsames Gespräch mit dem Beschwerenden, Klärung der Verantwortung für das Gespräch, ggf. hinzuziehen externer Unterstützung
- Dokumentation des Gespräches im Formblatt Protokoll Elterngespräch
- Dokumentation der Beschwerdebearbeitung im Formblatt Bearbeitungsblatt für Beschwerden und Ideen von Kunden
- nach Abschluss der Bearbeitung abheften der Nachweisdokumente
- die Mitteilung zum Abschluss der Beschwerde im Formblatt Rückmeldung zur Kundenbeschwerde geht an den Beschwerenden und den GBL
- der Beschwerdeerstannehmende ist durch den GBL über den Verlauf und Abschluss ebenfalls zu informieren

Achtung

Ob der Träger zu einer eingegangenen Beschwerde informiert werden muss, ist immer eine Einzelfallentscheidung durch die Leitung der Einrichtung unter Beachtung der Schwere der Beschwerde. Bei der Entscheidung ist die Verfahrensanweisung „Besondere Vorkommnisse“ einzubeziehen und ggf. das Formblatt dazu zu nutzen.