

Beschwerdemanagement – Protokoll für die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden bzw. Anliegen von Eltern und Kooperationspartnern

*) wird von den Eltern / Kooperationspartnern ausgefüllt

***) wird von den Fachkräften ausgefüllt

| | |
|---|--|
| Datum*) | |
| Wer hat Beschwerde / Anliegen geäußert?*) | |
| Wer hat Beschwerde / Anliegen entgegengenommen?*) | |

| |
|--|
| Anliegen / Grund der Beschwerde / Fallschilderung und mögliche Auswirkungen*) |
| |

| | aus Sicht der Eltern / Kooperationspartner*) | aus Sicht der Fachkraft**) |
|--|--|--|
| Verärgerungsgrad (bitte ankreuzen) | <input type="checkbox"/> Sehr hoch <input type="checkbox"/> Gering <input type="checkbox"/> Hoch | <input type="checkbox"/> Sehr hoch <input type="checkbox"/> Gering <input type="checkbox"/> Hoch |

| | |
|-----------------------------|---|
| Beschwerdeäußerung*) | <input type="checkbox"/> Erstmalig <input type="checkbox"/> Zum wiederholten Mal |
|-----------------------------|---|

| | | |
|---|--|---|
| Beschwerdelösung**) | | |
| Weiterleitung der Beschwerde / des Anliegens an | <input type="checkbox"/> Mitarbeitende <input type="checkbox"/> Gruppenleitung <input type="checkbox"/> Kita-Leitung | <input type="checkbox"/> Träger <input type="checkbox"/> Personalrat <input type="checkbox"/> Sonstige: _____ |
| Rückmeldung an die Eltern/Kooperationspartner | <input type="checkbox"/> Terminzusage: _____ <input type="checkbox"/> Zwischenbescheid: _____ | |
| Ursachenforschung | | |
| Lösung / Teamreflexion - Was würde Problem verschärfen? - Was sollte geprüft werden? - Wo könnte die Lösung liegen? | | |
| Vereinbarung mit den Eltern / Kooperationspartnern - mögliche Umsetzung | | |
| Problem behoben? | | |
| | Datum, Unterschrift Eltern/Kooperationspartner | Datum, Unterschrift Fachkraft |

Die Protokolle werden im Beschwerde- / Anliegenordner der Einrichtung geführt. Aus Datenschutzgründen werden die Protokolle am Ende eines Kindergartenjahres vernichtet.