

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.