Informationsblatt zur Annahme und dem Umgang mit Beschwerden

- Eltern sind für uns Erziehungspartner.
- Eltern haben grundsätzlich und immer ein Beschwerderecht.
- Wir gehen jeder Beschwerde sorgfältig nach, auch wenn sie uns spontan nicht einleuchtet und uns die Behandlung vielleicht unangenehm ist.
- Wer sich bei uns beschwert, macht uns ein Kommunikationsangebot.
- Beschwerden sind zu unterscheiden von „freundlichen Hinweisen“. Beschwerden beziehen sich auf ein zurückliegendes Ereignis, ein bestimmtes Verhalten, eine zurückliegende Entscheidung oder einen bestehenden Zustand und zielen auf Veränderung. Sie sind immer an eine übergeordnete Stelle (Gruppenleitung, Leitung, Träger) gerichtet. Darüber hinaus werden Beschwerden häufig mit einem gewissen Ärger vorgetragen.
- Von besonderer Bedeutung sind Beschwerden, die mit einer potenziellen Gefahr für Leib und Seele und/oder der nachhaltigen Schädigung von Eigentum verbunden sind. In diesen Fällen ist nach Möglichkeit der Beschwerde unverzüglich abzuhelfen und die Leitung so schnell wie möglich sowohl mündlich als auch schriftlich (mittels Beschwerdebogen) zu informieren.
- Eltern mit einem dringenden Anliegen erhalten innerhalb kürzester Zeit einen Gesprächstermin. Wenn dies nicht sofort möglich ist, liegt dafür ein nachvollziehbarer Grund vor, der den Eltern mitgeteilt wird.
- Wenn die Bearbeitung bzw. Problemlösung längere Zeit dauert, weil Informationen eingeholt, Entscheidungen von Gremien abgewartet werden müssen usw., erhalten die Eltern Zwischeninformationen über den Stand der Dinge.
- Eltern können zu Recht erwarten, dass jede Erzieherin fachlich auf dem Laufenden ist. Allerdings kann und braucht nicht jede alles zu wissen. Man verärgert bereits verärgerte Leute noch mehr, wenn man so tut „als ob“, anstatt zu sagen: „ Das weiß ich im Augenblick auch nicht, ich möchte mich erst informieren.“
- Im Team respektieren wir uns gegenseitig in unseren unterschiedlichen Aufgaben und Kompetenzen. Jede ist berechtigt und verpflichtet, eine Beschwerde entgegenzunehmen. Das bedeutet jedoch nicht, zum Problem bereits Stellung nehmen zu müssen und denjenigen, die zuständig sind etwas vorwegzunehmen.
- In unserer Einrichtung gilt: Pannen und Unzulänglichkeiten werden nicht vertuscht. Wir untersuchen Fehler und lernen daraus.

Beschwerdeformblatt

Wer beschwert sich?

Name:	Vorname:	Gruppe:
Straße:	PZL/Ort:	Telefon:

Der Beschwerdeführer ist:

- ○ Erziehungsberechtigter — von wem? .....
- ○ andere — bitte erläutern .....

Was ist Beschwerdeinhalt?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Weiterleitung an Einrichtungsleitung/Mitarbeiterin erfolgt am: _____

_____

Datum, Unterschrift des Beschwerdeführer

_____

Datum, Unterschrift der Mitarbeiterin