

Montessori Kinderhaus Erding

Ablaufschema

Der Weg der Beschwerde

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an:

- **Mitarbeitende**

a. Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ von der /dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführender/dem und mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die/der Mitarbeitende informiert die Leitung.

B, Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegen genommen und die / der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

- **an die Elternvertreter/-innen**

a. Die Elternvertreterin/der Elternvertreter sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.

b. Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (Gespräch mit den Beschwerdeführenden, Gespräch mit den Mitarbeitenden, Information des Trägers,...)

- **an den Träger**

Der Träger nimmt die Beschwerde entgegen und informiert die Leitung. Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

Beschwerdeeingang

- Entscheidung: handelt es sich um eine Beschwerde? Ja-nein
- Aufnahme im Formular
- Um welche Beschwerdetypen handelt es sich? Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung
- Sofort zu lösen ja – nein
- Selbst bearbeiten und Übermittlung an zuständige Stelle

Beschwerdebearbeitung

- Der/dem Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben
- Dokumentation der Bearbeitung auf Formularen
- Lösung erarbeiten
- Bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stellen

Abschluss

- Information an die/den Beschwerdeführenden
- Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
- Ablage der Dokumentation
- Ggf. Kopie für eigene Akte