

## Beschwerdemanagement

Unser Ziel ist, dass unsere Zusammenarbeit gut und vertrauensvoll funktioniert und es den Kindern hier bei uns gut geht.

Beschwerden sind willkommen, weil sie uns helfen, besser zu werden. Schriftlicher Weg ist gewünscht, z.B. eine Mail oder schriftlich auf dem Papier. Es soll klar als Beschwerde definiert werden (in der Betreffzeile). Kurz und knapp. Was ist vorgefallen, wann, welche Beschwerde habe ich und was ist mein Wunsch? Eine Beschwerde wird innerhalb von 3 Tagen beantwortet.

Beschwerde - immer an die Leitung. Wenn die Beschwerde über die Leitung ist – geht diese an den Träger. Wenn Beschwerde über den Träger - dann an das Stadtschulamt.

Wir bevorzugen eine namentliche Beschwerde, um diese besser klären zu können. Selbstverständlich kann man sich auch anonym beschweren. Man kann diese in den normalen Briefkasten oder in den Beschwerdekasten der Kita reinwerfen. Auch hier bitte - Was ist vorgefallen, wann, was ist mein Problem und was ist mein Wunsch? Es kann jedoch darauf keine direkte Antwort erfolgen, da Absender unbekannt ist.

Wir behalten uns vor, für alle Eltern relevante Themen anonym im Elternbrief zu thematisieren. Es geht dabei um Transparenz, Effektivität und Effizienz.

Mündlich kann die Beschwerde angenommen werden, wird aber nur schriftlich bearbeitet.

Wir empfehlen Ihnen auf Folgendes zu achten: seien Sie bitte eindeutig und beziehen Sie sich bitte auf eine konkrete Beobachtung (deshalb bitte keine Unterstellungen und keine Verallgemeinerungen). Bitte bedenken Sie, dass Ihre Beschwerde sich im Rahmen des Konzeptes von Nezabudka bewegt.

Unser Beschwerdemanagement wird weiterentwickelt und aktualisiert. Dieses Konzept basiert auf 15 Jahren Erfahrung und ausgewählte Fortbildungen.

