



Beschwerdemanagement

Elterninitiative Odenthaler Kobolde e. V

Stand: Februar 2024

I. Ablaufschema

1. Der Weg der Beschwerde

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

(A) ...eine:n Mitarbeitende:n



(a) Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ von der/dem zuständigen Mitarbeiter:in bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführer:in und Mitarbeiter:in kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die/der Mitarbeiter:in informiert die Leitung über den erarbeiteten Lösungsvorschlag.

(b) Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von der/dem zuständigen Mitarbeiter:in bearbeitet werden. Die Beschwerde wird dennoch entgegengenommen und die Leitung wird informiert. Diese entscheidet über die weitere Vorgehensweise. Die/der Beschwerdeführer:in wird darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden kann.

(B) ...an die Elternvertreter:innen (Elternbeirat)



(a) Die Elternvertreter:innen suchen das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.

(b) Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (z. B. Gespräch mit der/dem Beschwerdeführer:in, Gespräch mit Mitarbeiter:in, Information an den Träger).



(C) ...an den Träger



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

2. Zu klärende Fragen bei Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Worauf bezieht sich die Beschwerde? (z. B. Person, Verhalten, Verfahren, Leistung)
- Ist das Beschwerdeanliegen sofort zu lösen?
- Bearbeitung in „Eigenregie“ oder Übermittlung an zuständige Person/Stelle?

3. Ziele der Beschwerdebearbeitung

- Zwischenbericht an die/den Beschwerdeführende:n (z. B. betreffend Bearbeitungsdauer, Vorgehen)
- Kommunikation und ggf. Weiterleitung der Beschwerde
- Erarbeitung einer Lösung
- Dokumentation Beschwerdemanagement (Formular)

4. Abschluss

- Information an die/den Beschwerdeführende:n
- Unterzeichnen der Dokumentation
- Ablage der Dokumentation
- Ggf. Supervision und Evaluation des Vorgehens



II. Beschwerdemanagement: Diagramm

