



# Beschwerdemanagement

*Elterninitiative Odenthaler Koblode 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 Mitarbeiter:in



(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

