



Kita-Bereich

Kindergarten im Ignatz Bubis-Gemeindezentrum Westendstr. 43 60325 Frankfurt

KiTa „Bereschit“ Röderbergweg 29 60314 Frankfurt

Krippe im Ignatz Bubis-Gemeindezentrum Savignystr. 66 60325 Frankfurt

Hort im Ignatz Bubis-Gemeindezentrum Savignystr. 66 60325 Frankfurt



Kita-Beschwerdemanagement

Grundlage:

» Dokumentation der Beschwerdebearbeitung:

- Allgemein gilt das Beschwerdemanagement der Rahmenkonzeption der Kindertageseinrichtungen
- einheitliches, übersichtliches Verfahren
- Feedback-Bogen
- Seitens der Kitas werden nur schriftliche Anliegen bearbeitet.

Eingang des Anliegens ...

Entscheidung: handelt es sich um eine Beschwerde? Ja – nein

Aufnahme in Formular

Um welche Beschwerdetypen handelt es sich? Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung

Sofort zu Lösen ja – nein

Selbst bearbeiten oder Übermittlung an zuständige Leitung

Bearbeitung des Anliegens

Der/dem Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben

Schriftliche Dokumentation der Bearbeitung

Lösung erarbeiten

bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stelle

Abschluss

Information an die/den Beschwerdeführenden

Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen

Ablage der Dokumentation

Der Weg von Anliegen...

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen an, ...

» Mitarbeitende

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

b. Das Anliegen kann nicht in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Das Anliegen wird entgegengenommen und die / der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung des Anliegens gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

» **Elternbeiräte**

a. Die Elternbeiräte suchen das Gespräch mit der Leitung und tragen das Anliegen 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 das Anliegen entgegen und informiert die Leitung. Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.