

## **Beschwerdemanagement GBS (am Nachmittag)**

### **Liebe Eltern,**

wo Menschen arbeiten, treffen verschiedene Sichtweisen aufeinander oder können Missverständnisse auftreten. Wir möchten Ihnen Mut machen, uns direkt auf mögliche Fehler hinzuweisen, Ihre Unzufriedenheit und Ihre Kritik offen anzusprechen. Nur so kann es uns gelingen, Ihr Anliegen wertzuschätzen und uns als lernende Organisation weiterzuentwickeln. Dabei werden wir nicht alle Wünsche und Probleme sofort – oder auch in Gänze – in Ihrem Sinne lösen können. Wir sagen Ihnen jedoch zu, gemeinsam nach Lösungen und Kompromissen zu suchen. Gleichzeitig freuen wir uns über positive Rückmeldungen und neuen Ideen. Der folgende Leitfaden soll Ihnen zeigen, wie wir mit Ihrer Kritik weiter verfahren:

### **Ihre Ansprechpartner:**

- Sprechen sie bitte immer zuerst die direkt zuständige Erzieherin / Mitarbeiterin an (die meisten Probleme werden sich bereits auf diesem Weg klären lassen).
- Informieren Sie ggf. die Elternvertreter/innen
- Wenden Sie sich bei allen Fragen zum Betreuungsvertrag, zum pädagogischen Konzept oder allen sicherheitsrelevanten Themen bitte direkt an die Leitung Frau Winkelhausen / Frau Raap.
- In allen Fragen, die die Leitung betreffen, sprechen Sie diese bitte ebenfalls zunächst direkt an.
- Darüber hinaus bieten sich zusätzlich folgende Gremien an:
  - Elternabend/e
  - Elterngespräche

### **So wird mit Ihrer Beschwerde intern umgegangen:**

- Die jeweilige Erzieherin/ Mitarbeiterin bzw. der jeweilige Mitarbeiter nimmt Ihre Beschwerde entgegen, sucht direkt mit Ihnen nach einer Lösung und leitet die Beschwerde ggf. an die Leitung weiter.
- Wir sichern Ihnen eine vertrauliche Behandlung Ihrer Beschwerde zu.
- Der interne Prozess der Abwägung und Lösungssuche beginnt.
- Sie erhalten zeitnah (spätestens nach 14 Tagen) unseren Lösungsvorschlag / eine Information zum aktuellen Zwischenstand.
- Die Maßnahmen werden eingeführt und auf ihre Wirksamkeit überprüft.

### **Einige Spielregeln:**

- Lassen Sie uns bei aller Kritik und möglichen Erregung in Ton und Stil angemessen miteinander umgehen.
- Halten Sie bitte unbedingt die oben beschriebene Reihenfolge der Ansprechpartner ein.
- Dies vorausgesetzt sichern wir Ihnen eine ernsthafte Auseinandersetzung mit Ihrem Anliegen zu.