



## Ablaufschema der Beschwerde in der OGS Sonnenschein



### 1. Beschwerdeannahme

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll.
- Ist die Problematik sofort von mir zu klären?
  - o Nein? Dann leite ich sie an die zuständige Stelle weiter.

### 2. Beschwerdebearbeitung

- Es gibt eine schnelle Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden
- Die Bearbeitung wird auf dem Formular dokumentiert
- Eine Lösung wird erarbeitet
- Bei Bedarf wird das Team/Kollegen/Leitung/Träger zur Beratung hinzugezogen
- Falls erforderlich werden der Lehrer oder Schulleitung mit hinzugezogen

### 3. Beschwerdreaktion

- Rückmeldung an den Beschwerdeführenden
- Lösungsvorschläge werden gemacht
- Über den Sachstand wird informiert
- Entschuldigung falls nötig
- Falls erforderlich findet ein Gespräch mit allen Beteiligten statt.

### 4. Beschwerdeauswertung

- Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben und beendet
- Die Dokumentation wird im Ordner archiviert
- Die Beschwerde/Lösung/Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus erfolgen evtl. Veränderungen in der Einrichtung
- Daraus erfolgen evtl. Informationen an alle Eltern/Kinder

### 5. Beschwerdecontrolling

- Reflexion über die Beschwerdesituation der Einrichtung