**Ablaufschema Beschwerdemanagement**

**Kinderhaus St. Raphael**

Hauptstr. 14  
93098 Mintraching

09406 / 285 970

wegbegleiter@kinderhaus-mintraching.de

1. **Beschwerdeeingang**

* Handelt es sich um eine Beschwerde?
* Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll.
* Ist die Problematik sofort zu lösen?
* Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie an die zuständige Stelle weitergeleitet werden?

1. **Beschwerdebearbeitung**

* Es gibt eine Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden.
* Die Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Protokoll für Beschwerden dokumentiert.
* Eine Lösung wird erarbeitet.
* Bei Bedarf wird fachliche, kollegiale Beratung eingebunden.
* Falls erforderlich wird die Leitung, die Geschäftsführung, der Träger eingebunden.

1. **Abschluss**

* Der Beschwerdeführende wird über die Lösung oder den Sachstand informiert.
* Die Dokumentation wird auf dem Protokoll unterschrieben und ist somit abgeschlossen.
* Das Protokoll wird archiviert.
* Abschließend wird das Ergebnis im Team bekannt gegeben.
* Daraus folgen möglicherweise Veränderungen/Korrekturen in der Einrichtung.
* Daraus folgen ggf. Informationen an die Eltern/Kinder.