

KINDERGARTEN MARTIN-LUTHER

Liebe Eltern und Familien,

wir geben Ihnen die Möglichkeit, Ihre Anliegen zeitnah und angemessen zu klären. Viele Dinge lassen sich regeln, indem sie angesprochen und diskutiert werden. Wir würden uns freuen, wenn Sie bei Problemen und Anregungen immer den direkten Weg zu uns suchen.

Beschwerdemanagement/ Reklamationsverfahren

Ziele:

Die Eltern und Besucher der Kindertagesstätte können ihre Probleme, Anregungen und Beschwerden gegenüber der Kindertagesstätte mitteilen und besprechen.

Konflikte und Ideen der Eltern und Besucher werden aufgegriffen und zeitnah bearbeitet.

Ablauf:

Das Formular (Rückmeldebogen – Formularnummer 7.1) liegt im Windfang bei den Anmeldeformularen aus.

Bei Bedarf können die Eltern und betroffenen Personen **das Formular ausfüllen und in einen beigefügten Umschlag stecken.**

Dieser Umschlag kann bei den **pädagogischen Fachkräften und der Leitung abgegeben** werden.

Jedes Formular wird **innerhalb von fünf Werktagen** von der Leitung **bearbeitet**. Die Leitung entscheidet, mit wem die Anliegen besprochen werden. **Innerhalb von fünf Werktagen wird eine Lösung für das Problem gefunden** oder ggf. ein Termin zur gemeinsamen Problemlösung vereinbart.

Die Ergebnisse werden den betreffenden Eltern in einem persönlichen Gespräch mitgeteilt. Zudem bekommen sie die Ergebnisse schriftlich. Bei Bedarf kann ein weiteres Gespräch mit weiteren betroffenen Personen vereinbart werden.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Ihr Kitateam

F 7.2-1

KINDERGARTEN MARTIN-LUTHER

Rückmeldebogen

Anliegen:

Evtl. Erläuterungen:

Anregungen und Ideen zur Lösung:

Name:

Datum:

Unterschrift:

Ergebnis (vom Kiga auszufüllen):

Name:

Datum:

Unterschrift: