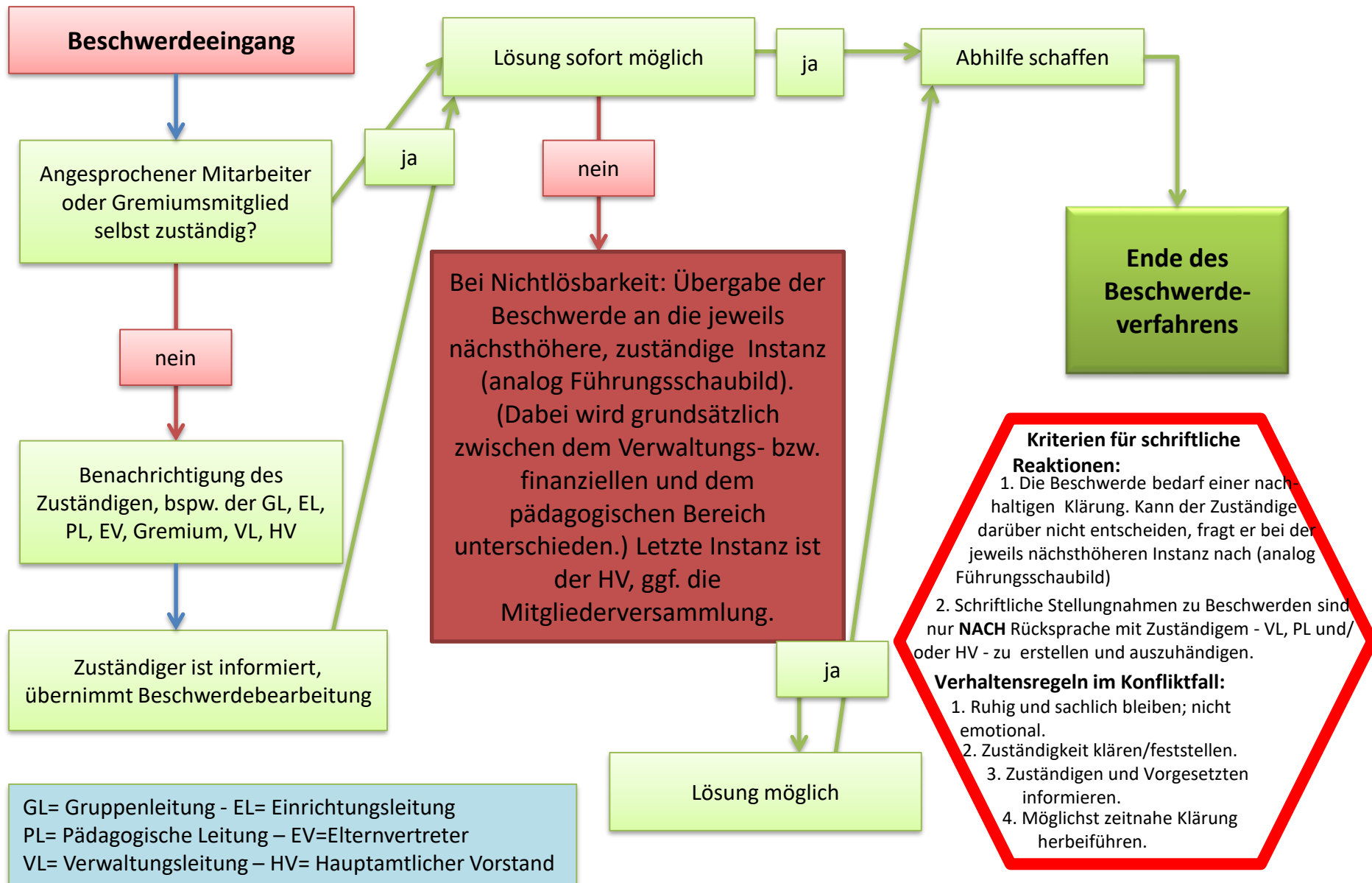


Modell für die generell zeitnahe Beschwerdebearbeitung von Eltern und Institutionen in der KiTa Waldstraße e.V.



GL= Gruppenleitung - EL= Einrichtungsleitung
 PL= Pädagogische Leitung – EV=Elternvertreter
 VL= Verwaltungsleitung – HV= Hauptamtlicher Vorstand

Kriterien für schriftliche Reaktionen:

1. Die Beschwerde bedarf einer nachhaltigen Klärung. Kann der Zuständige darüber nicht entscheiden, fragt er bei der jeweils nächsthöheren Instanz nach (analog Führungsschaubild)
2. Schriftliche Stellungnahmen zu Beschwerden sind nur **NACH** Rücksprache mit Zuständigem - VL, PL und/oder HV - zu erstellen und auszuhändigen.

Verhaltensregeln im Konfliktfall:

1. Ruhig und sachlich bleiben; nicht emotional.
2. Zuständigkeit klären/feststellen.
3. Zuständigen und Vorgesetzten informieren.
4. Möglichst zeitnahe Klärung herbeiführen.