

Beschreibung des Beschwerdeverfahrens der Dresdner Parkeisenbahn zum Saisonbeginn 2017

Leitlinien

Durch das Beschwerdemanagement bei der Parkeisenbahn können Kinder, Jugendliche und Eltern ihre Unzufriedenheit, die aus Differenzen zwischen der erwarteten und wahrgenommenen Situation im Dienst bei der Parkeisenbahn oder innerhalb der Vereinstätigkeit auftreten kommunizieren. Sinngemäß ist dieses Verfahren durch alle Mitarbeiter/innen anzuwenden, soweit das Verhältnis der Parkeisenbahner/innen untereinander bzw. zwischen den Parkeisenbahnern/innen und Mitarbeitern betroffen ist.

Aufgabe des Beschwerdemanagements ist, die Belange der Kinder und Jugendlicher ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und sie einer Lösung zu zuführen. Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht. Alle Mitarbeiter/innen bei der Parkeisenbahn einschließlich der Assistenten/innen sind bei Beschwerden der Kinder und Jugendlichen Ansprechpartner/innen. Eltern und Parkeisenbahner/innen wissen, dass sie sich mit ihren Beschwerden an die Mitarbeiter/innen, die Betriebsleitung und/oder den Förderverein der Dresdner Parkeisenbahn wenden können.

Die eingegangenen Beschwerden werden bei der Parkeisenbahn registriert und dokumentiert um sie systematisch innerhalb von Fristen zu bearbeiten.

Beschwerdegrundsätze:

Die Parkeisenbahner/innen dürfen sich beschweren

- in Konfliktsituationen,
- über unangemessene Verhaltensweisen,
- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen,
- über Belange, die den Dienstalltag betreffen.

Die Parkeisenbahner/innen dürfen sich beschweren bei

- allen Mitarbeitern/innen,
- den Assistenten/innen,
- ihren Eltern,
- den Fördervereinsmitgliedern.

Die Parkeisenbahner/innen dürfen sich beschweren

- bei Mitarbeitern/innen, Assistenten/innen, Fördervereinsmitgliedern, die zur Weiterbearbeitung das Beschwerdeformular nutzen
- über das Beschwerdeformular, das auf allen Bahnhöfen ausliegt
- über den „Dialog-Briefkasten“ am Anbau des Bahnhof Zoo
- per E-Mail: dialog.parkeisenbahn@schloesserland-sachsen.de

Die Eltern dürfen sich beschweren

- bei der Betriebsleitung der Parkeisenbahn unter der E-Mail: dialog.parkeisenbahn@schloesserland-sachsen.de und parkeisenbahn@schloesserland-sachsen.de bzw. unter der Telefonnummer: 0351-4456 795
- beim Leiter der Parkeisenbahn unter robert.boepple@schloesserland-sachsen.de bzw. unter der Telefonnummer: 0351-4456 790
- über das Beschwerdeformular
- bei AWO-Shukura unter der E-Mail: info22@awo-kiju.de:

Ablaufschema:

1. Beschwerdeeingang

Aufnahme mittels Beschwerdeprotokoll

Registrierung im Beschwerdeverzeichnis

Prüfung der Beschwerde

Kann die Problematik sofort gelöst werden?

Kann die Beschwerde durch die Mitarbeiter/innen der Parkeisenbahn bearbeitet werden oder muss sie an die zuständige Stelle - Förderverein oder bei

Kindeswohlgefährdung eine „insoweit erfahrene Fachkraft“ hinzugezogen werden?

Sind die Sorgeberechtigten in Kenntnis zu setzen?

2. Beschwerdebearbeitung

Bearbeitung durch Beschwerdekommision Parkeisenbahn und/oder Förderverein

Erarbeitung von Lösungen und Durchführung von Maßnahmen (Dokumentation auf Beschwerdeformular)

Bei Bedarf wird fachliche/ kollegiale Beratung eingebunden

Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung eingebunden

Falls erforderlich wird eine „insofern erfahrene Fachkraft“ hinzugezogen

Rückmeldung an Beschwerdeführer nach Eingang der Information innerhalb von 7 Tagen (auch Zwischenziele)

3. Abschluss

Der Beschwerdeführer und ggfs. die Sorgeberechtigten werden über die Lösung/ Maßnahmen informiert

In der Registrierung erfolgt ein Abschlussvermerk

Die Dokumentation wird archiviert

Die Information der Beschwerdebearbeitung wird dem Förderverein bzw. der Parkeisenbahn bekannt gegeben.

Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens wird bekannt gegeben