



Beschwerdemanagement

Anlass von Beschwerden:	Der Eingang von Beschwerden kommt über sehr unterschiedliche Wege und auch zu einem breiten Spektrum an Themen. Bezug sind in der Regel die Leistungen und Aufgaben der Kindertageseinrichtung.
Leitlinien:	<p>Mit der Beschwerde äußern Eltern und KooperationspartnerInnen ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Tageseinrichtung erbrachten Leistung resultiert. Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Tageseinrichtung vorzubeugen.</p> <p>Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht</p> <p>Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen</p> <p>Beschwerden werden systematisch auf der Grundlage unseres einheitlichen Bearbeitungsverfahrens zügig und sachorientiert bearbeitet</p> <p>Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität in unseren Kindertageseinrichtungen und dem Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern und den anderen KooperationspartnerInnen.</p> <p>Angemessener und offener Umgang mit Beschwerden</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult• Das Team weiß um die negativen Auswirkungen des unprofessionellen Umgangs mit Beschwerden• Die Mitarbeitenden haben ihre eigene Haltung dazu reflektiert• Das Team hat seine Haltung zu Beschwerden miteinander geklärt.• Die Mitarbeitenden sind sensibel für die Sichtweise der Eltern• Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist eingeführt. <p>Die Zufriedenheit der Eltern und KooperationspartnerInnen ermitteln, Ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit geben</p> <ul style="list-style-type: none">• in Gesprächen• im Rahmen des jährlichen/von Entwicklungsgesprächen• im Rahmen von Elternabenden• Fragebogen zur Ermittlung der Zufriedenheit• Sitzungen der Elternvertreter <p>Eltern und andere KooperationspartnerInnen sind mit der „Beschwerdekultur“ der Einrichtung vertraut</p> <ul style="list-style-type: none">• über Veröffentlichungen (z.B. Homepage)• im Aufnahme- und Entwicklungsgespräch• im Umgang miteinander <p>Eltern wissen, dass sie sich mit ihren Beschwerden an die Mitarbeitenden, die Leitung sowie die ElternvertreterInnen wenden können. Diese sind ihnen bekannt. Sie machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.</p> <p>Dokumentation der Beschwerdebearbeitung:</p> <ul style="list-style-type: none">• Einheitliches, übersichtliches Verfahren• Checkliste für Beschwerden

Ziele:	<ul style="list-style-type: none"> • Gesichertes, verlässliches und einheitliches Bearbeitungsverfahren • Dokumentation der Beschwerdebearbeitung • Versachlichung von Beschwerdebearbeitung • Steigerung der Zufriedenheit mit der Leistung der Servicequalität der Einrichtung • Analyse von Anforderungsprofilen • Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten • Klärung von Zuständigkeiten • Qualitätsentwicklung
Beteiligte:	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Mitarbeitenden der Einrichtung • Der Träger
Grundlage:	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsrechtliche Bestimmungen • Konzeption der Einrichtung
Qualitätskriterien:	<ul style="list-style-type: none"> • Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult • Der Umgang in der Einrichtung ist achtsam und respektvoll • Der Ablauf der Beschwerdebearbeitung ist geregelt durch: <ul style="list-style-type: none"> • Beschwerdeformular • Verfahrensablauf • Lösungsmöglichkeiten <p>Die Überprüfung des Verfahrens findet regelmäßig statt.</p>

Quelle: Fachbereich Kindertagesstätten im Zentrum Bildung der EKHN