

## Beschwerdemanagement

Im täglichen Umgang miteinander kann es immer zu Missverständnissen, Ärgernissen, und Konflikten kommen. Unser Ziel ist es, offen und direkt mit Kritik und Beschwerden umzugehen und zur Zufriedenheit Aller beizutragen. Dazu ist es wichtig, das direkte Gespräch mit der betroffenen Person zu suchen, um die Unstimmigkeit zu klären und eine gemeinsame Lösung zu finden.

Wir verstehen Beschwerden von Seiten der Eltern als wertvolle Information, die uns hilft, die Qualität unserer pädagogischen Arbeit immer wieder zu verbessern. An die Beschwerde schließt sich im Regelfall ein Gespräch oder eine Rücksprache mit dem Team oder sich beschwerenden Person an. Gleichzeitig ist es ein ehrlicher Austausch mit den Eltern als Experten für ihr Kind. Wir nehmen jede Beschwerde ernst und stehen dem konstruktiven Austausch offen gegenüber. Hierfür nehmen wir uns angemessenen Zeit und versuchen, gemeinsam mit den Eltern in offenen und konstruktiven Gesprächen, Lösungen für das vorhandene Problem zu finden, mit der alle Parteien zufrieden sind.

Die Pädagogische Leitung der Kita ist für das Beschwerdemanagement verantwortlich und fungiert als Ansprechpartnerin für alle Beschwerden. Sie organisiert die weitere Bearbeitung mit allen Mitarbeitenden der Kita. Alle Mitarbeitenden der Kita nehmen ihre Anregungen und Beschwerden ernst und sorgen für eine schnelle Bearbeitung. Dies geschieht durch Teamsitzungen, Gespräche, Beratungsstellen und Kooperationspartner.

Wenn es mal nicht „rund läuft“, was können Sie tun?

## Beschwerdebeginn

### 1. Stufe: Kommunikation direkt mit Gruppenerzieher/in

- Zuerst nehmen die Eltern den Kontakt mit der/ dem Gruppenerzieher/in Ihrer Kindergruppe auf, in der das Problem besteht. Meist lassen sich so Unstimmigkeiten oder Missverständnisse schnell klären.

### 2. Stufe: Beschwerdeformular an die Pädagogische Leitung

- über den Kummerkasten:

Ihre Anliegen können die Eltern schriftlich mithilfe des Beschwerdeformulars über den Kummerkasten mitteilen. Das Formular (*Name: Beschwerden erwünscht*) ist eine Kopiervorlage, auf der die Eltern Ideen, Anregungen oder Beschwerden notieren können, um sie anschließend in den Kummerkasten im Eingangsbereich der Kita zu werfen.

- über unsere Website:

Ihr Anliegen können die Eltern auf unserer Homepage digital mitteilen. Dazu füllen sie das Beschwerdeformular aus.

- persönlich:



Zudem haben die Eltern die Möglichkeit, sich an die Pädagogische Leitung, Frau Xenia Madsen, oder an die zuständigen Elternvertreter persönlich zu wenden. Wir bitten um vorherige Vereinbarung eines Gesprächstermins.

*Da uns ein konstruktiver Austausch und das Finden gemeinsamer Lösungen sehr wichtig ist, bearbeiten wir keine anonymen Beschwerden. Davon ausgenommen sind Sachverhalte, die strafrechtliche Maßnahmen erfordern, diese werden immer zur Anzeige gebracht.*

### **Beschwerdeannahme und -bearbeitung:**

Alle eingehenden Beschwerden werden ernst genommen und zeitnah bearbeitet. Die Pädagogische Leitung der Kita führt ein Beschwerdeprotokoll, in dem alle Beschwerden dokumentiert werden. Das Formular (*Name: Dokumentation von Beschwerden (zur internen Verwendung)*) hilft bei der Dokumentation der Elternbeschwerden. Es ordnet die Beschwerde dem entsprechenden Funktionsbereich zu. Gleichzeitig dokumentiert es Gesprächsinhalte und Maßnahmen sowie Lösungsentscheidungen. Dabei erfolgt die Beschwerdebearbeitung vertraulich und unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

Wir nehmen uns Zeit, jedes Anliegen zu verstehen und kooperativ konstruktive Lösungen sowohl intern im Team als auch mit dem/ der Beschwerdeführer/in zu finden. Daher beziehen wir, wenn möglich, alle betroffenen Parteien in den Prozess durch persönliche Gespräche ein. So können wir Transparenz und Partizipation fördern.

### **Beschwerdenachbereitung:**

Nach abschließender Bearbeitung einer Beschwerde erhalten alle Beteiligten eine Rückmeldung zur Lösung des Anliegens. Sollte eine Beschwerde nicht zufriedenstellend gelöst werden können, wird die 3. Stufe des Beschwerdeweges ausgelöst.

### **3.Stufe: Beschwerdeweiterbearbeitung durch die Geschäftsführung**

- Sollte eine Beschwerde nicht zufriedenstellend gelöst werden können, besteht die Möglichkeit, die Beschwerde an die Geschäftsführung oder an die zuständige Aufsichtsbehörde bzw. notwendigen Institutionen weiterzuleiten.

Wir als Kita-Team nutzen Beschwerden als Feedback zur kontinuierlichen Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit und zur Identifizierung von Schwachstellen im pädagogischen Konzept oder im Betriebsablauf. Unsere Mitarbeitenden werden regelmäßig im Beschwerdemanagement geschult, um angemessen auf Beschwerden zu reagieren und Konflikte konstruktiv zu lösen. Eltern und andere Beteiligte werden über das Beschwerdemanagementkonzept informiert und ermutigt, bei Bedarf Beschwerden zu äußern. Das Beschwerdemanagementkonzept der Kita zielt darauf ab, eine offene und vertrauensvolle Kommunikationskultur zu fördern und Beschwerden als Chance zur Verbesserung zu nutzen.



## Beschwerden erwünscht!

*Haben Sie einen Vorschlag oder eine Idee, wie wir etwas anders machen könnten? Oder sind Sie mit etwas unzufrieden und möchten uns einen Hinweis geben? Nur, wenn wir davon wissen, können wir uns verbessern und gemeinsam nach Lösungen suchen.*

*Ihre Kritik, Ideen, Vorschläge, Anregungen, Beschwerde hilft uns dabei.*

*Danke!*

### So erreichen wir Sie für Rückfragen:

Name	
Telefonnummer	
E-Mail	
Datum	

### Meine Kritik/ Idee/ Beschwerde/ Anregung/ Hinweis/ Verbesserungsvorschlag:



## Dokumentation von Beschwerden (zur internen Verwendung)

Beschwerde von		Datum
Name		<input type="checkbox"/> Erstbeschwerde
Telefonnummer		<input type="checkbox"/> Folgebeschwerde Erstbeschwerde erfolgte am
E-Mail		

entgegengenommen	von
<p><b>über</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Kummerkasten</li><li><input type="checkbox"/> Website/ Homepage</li><li><input type="checkbox"/> persönlich/ telefonisch</li><li><input type="checkbox"/> schriftlich( Mail/ Brief)</li><li><input type="checkbox"/> über Dritte (z.B. Elternvertreter)</li><li><input type="checkbox"/> sonstiges, nämlich:</li></ul> <hr/> <hr/>	<p><b>Die Beschwerde betrifft den Bereich</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Konzeption</li><li><input type="checkbox"/> pädagogische Arbeit</li><li><input type="checkbox"/> Elternzusammenarbeit</li><li><input type="checkbox"/> Essen</li><li><input type="checkbox"/> Hygiene/Pflege</li><li><input type="checkbox"/> Organisatorisches</li><li><input type="checkbox"/> Sicherheit/ Aufsicht</li><li><input type="checkbox"/> sonstiges, nämlich:</li></ul> <hr/> <hr/>

### Was ist Gegenstand der Beschwerde?

### Welche Lösungsvorschläge gibt es?

von Seiten des Beschwerdeführers/-in:	von Seiten der Kita:
---------------------------------------	----------------------



Zuständig von Seiten der Kita ist (Wen betrifft die Beschwerde?)
weitergeleitet am
von Pädagogischer Leitung

### Protokoll zum weiteren Vorgehen

Gesprächstermin vereinbart für den	
eingeladene Teilnehmer	

### zusammenfassendes Gesprächsprotokoll

### Vereinbarte Lösungen, Maßnahmen, Handlungen

Datum: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_\_\_

Unterschrift aller am Gespräch Teilnehmenden:

Unterschrift

Name/Funktion

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____



**Weiterleitung der Beschwerde an Dritte notwendig?**

- |   |   |  |                                    |
|---|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ja, nämlich an _____ | <input type="checkbox"/> Geschäftsführung | <input type="checkbox"/> Kita-Aufsicht   | <input type="checkbox"/> Jugendamt |
| <input type="checkbox"/> nein                 | <input type="checkbox"/> Fachberatung     | <input type="checkbox"/> sonstige: _____ |                                    |

**Termin zur Überprüfung der Maßnahmen, Lösungen, Handlungen (nach 4-6 Wochen)**

Datum: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20 \_\_\_\_

Uhrzeit:

Teilnehmende:

\_\_\_\_\_



## Beschwerdemanagement – Schaubild

