

# 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 Kindertagesstätte.

## Leitlinien

Mit der Beschwerde äußern Eltern und Kooperationspartner/innen ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Tageseinrichtung für Kinder 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 benutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Tageseinrichtung vorzubeugen.

- » Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht,
- » Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen.
- » Beschwerden werden systematisch auf der Grundlage unseres einheitlichen Bearbeitungsverfahrens zügig und sachorientiert bearbeitet.
- » Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität in unserer Kindertagesstätte und dem Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern und anderen Kooperationspartner/-innen.
- » Angemessener und offener Umgang mit Beschwerden
  - 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.
- » Die Zufriedenheit der Eltern und Kooperationspartner/-innen ermitteln / Ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit geben
  - im Rahmen des jährlichen Entwicklungsgesprächs,
  - im Rahmen von Elternabenden,
  - Fragebogen zur Ermittlung der Zufriedenheit,
  - Sitzungen der Elternvertretungen,
  - in Gesprächen.
- » Eltern und andere Kooperationspartner/-innen sind mit der „Beschwerdekultur“ der Einrichtung vertraut
  - über die Elternzeitung und andere Veröffentlichungen,
  - im Aufnahme- und Entwicklungsgespräch und es
  - wird im Umgang miteinander sichtbar.

Eltern wissen, dass sie sich mit ihren Beschwerden an die Mitarbeitenden, die Leitung sowie die Elternvertreter/innen wenden können. Die Elternvertreter/innen sind ihnen bekannt. Sie machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.

## Ziele

- » Dokumentation der Beschwerdebearbeitung:
  - einheitliches, übersichtliches Verfahren
  - Checkliste für Beschwerde
  
- Gesichertes, verlässliches und einheitliches Bearbeitungsverfahren
- Dokumentation der Beschwerdebearbeitung
- Versachlichung von Beschwerdebearbeitung
- Steigerung der Zufriedenheit mit der Leistung der Kindertagesstätte – Servicequalität
- Analyse von Anforderungsprofilen
- Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Klärung von Verantwortlichkeiten
- Klärung von Zuständigkeiten
- Qualitätsentwicklung

## Beteiligte

- Alle Mitarbeitenden der Einrichtung
- Der Träger

## Grundlage

- Arbeitsrechtliche Bestimmungen
- Konzeption der Einrichtung

## Qualitätskriterien

- 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:
  - Beschwerdeformular
  - Verfahrensablauf
  - Lösungsmöglichkeiten

**Die Überprüfung des Verfahrens findet regelmäßig statt**

# Beschwerdebearbeitung

## Beschwerdeeingang

Beschwerdeführende(r)

Name: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Aufgenommen durch: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Extern:

Intern:

Erstbeschwerde:

Folgebeschwerde:

## Eingangsweg

Direkte Beschwerde

Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde

Träger

Mitarbeiter/-in

Elternvertreter

Leitung

Sonstige

## Beschwerdeeingang

Telefonisch

Persönlich

Brief

E-Mail

## Betrifft Arbeitsbereich

Konzeption / konzeptionelles Arbeiten

päd. Arbeit mit dem Kind

Zusammenarbeit mit Eltern

Hygiene

Organisatorisches

Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen

**Angebener Beschwerdebereich** (Stichwort - z.B.: Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

## Sachverhalt der Beschwerde

Bearbeitung abgegeben an \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

# Beschwerdebearbeitung

Zusage an Beschwerdeführenden

Terminzusage \_\_\_\_\_  
zeitliche Zusage bis \_\_\_\_\_  
(Ergänzungen) \_\_\_\_\_

Kein Abschluss (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung / Gremien: \_\_\_\_\_

Nachrichtlich weitergeleitet an

- Träger
- Leitung
- Mitarbeiterin/Mitarbeiter
- Fachberatung
- Jugendamt
- Sonstige \_\_\_\_\_

**Abschluss**

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift Bearbeiter/-in \_\_\_\_\_

Unterschrift Leitung \_\_\_\_\_

Anlagen \_\_\_\_\_

(z. B. Gesprächsprotokoll, schriftliche Beschwerde)

## Ablaufschema

### Beschwerdemanagement Kindertagesstätte Beispielhausen

#### Der Weg der Beschwerde

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an ...

#### » eine Mitarbeitende

- a. Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführender / Beschwerdeführendem und Mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die / der Mitarbeitende informiert die Leitung.
- b. Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegen genommen und die / der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

#### » an die Elternvertreter/-innen

- a. Die Elternvertreterin/der Elternvertreter sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.
- b. Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (Gespräch mit den Beschwerdeführenden, Gespräch mit den Mitarbeitenden, Information des Trägers, ...)

#### » an den Träger

Der Träger nimmt die Beschwerde entgegen und informiert die Leitung. Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

#### Beschwerdeeingang

- Entscheidung: handelt es sich um eine Beschwerde? Ja – nein
- Aufnahme in Formular
- Um welche Beschwerdetypen handelt es sich? Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung
- Sofort zu Lösen ja – nein
- Selbst bearbeiten oder Übermittlung an zuständige Stelle
- 
- 

#### Beschwerdebearbeitung

- Der/dem Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben
- Dokumentation der Bearbeitung auf Formular
- Lösung erarbeiten
- 
- bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stelle
- 
- 

#### Abschluss

- Information an die/den Beschwerdeführenden
- Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
- Ablage der Dokumentation
- Ggf. Kopie für eigene Akte

# Beschwerdemanagement Kindertagesstätte Beispielhausen

