

Konzept

Beschwerdemanagement

für Eltern

Kita Don Bosco Kaufering

Hessenstr. 1

86916 Kaufering

Stand: Sept. 2021

Einleitung

Bei einer Beschwerde handelt es sich um eine von außen erkannte und benannte Abweichung von einem gewünschten oder festgelegten Zustand. Bei einem Dienstleistungsunternehmen wie einer Kindertagesstätte bezieht sie sich in der Regel auf die angebotenen Leistungen und Aufgaben, weshalb sie ein breites Spektrum an Themen beinhalten kann.

Unsere Kita ist Dienstleister, sowohl für die betreuten Kinder als auch für deren Eltern und Angehörige. Wir sind ständig bestrebt, unser Angebot auf Verbesserungspotential zu überprüfen und dies dann auch zu nutzen. Beschwerden, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge sind daher immer willkommen. Wir sehen sie als Ausdruck einer nicht erfüllten Erwartung. Deshalb dienen sie uns als Weiterentwicklung unserer Arbeit.

Unsere Mitarbeiter/innen sind stets offen für Kritik und Beschwerden. Wir nehmen die Anliegen und Bedürfnisse sowohl der Kinder als auch der Eltern (im Sinne einer gelingenden Erziehungspartnerschaft) ernst.

Ein wertschätzender, respektvoller Umgang beider Seiten ist uns dabei sehr wichtig.

1. Grundsätzliches:

- Allen Eltern ist bekannt, dass sie sich bei Bedarf mit Anregungen, Ideen und Beschwerden an die pädagogischen Mitarbeiter/innen sowie an die Leitung wenden können. Sie kennen auch die Möglichkeit, sich mit dem Elternbeirat in Verbindung zu setzen.
- Jede/r pädagogische Mitarbeiter/in sowie die Leitung nehmen Beschwerden von Eltern entgegen.
- Wir gehen auf Eltern zu wenn wir merken, dass sie unzufrieden sind und suchen das Gespräch mit ihnen.
- Wir akzeptieren die Einwände der Eltern, nehmen ihre Perspektive wahr und sind auf diese Weise bemüht, das Problem aus Kundensicht zu sehen.
- Wir nehmen Beschwerden von Eltern ernst und sind offen für Kritik und Anregungen.
- Ein regelmäßiger Austausch mit den Eltern ist uns wichtig.

2. Ziele:

- Kinder und Eltern fühlen sich in unserer Einrichtung gut aufgehoben und tragen dies auch nach außen.
- Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns ihr Kind mit einem guten Gefühl anvertrauen.
- Alle Eltern nutzen die Möglichkeit, sich bei Unzufriedenheit mündlich oder schriftlich bei uns zu beschweren.
- Alle Mitarbeiter/innen sind offen für die Sichtweise der Eltern und nehmen deren Anliegen ernst.
- Wir beugen Unzufriedenheit vor, indem wir Eltern Zeit und Raum bieten, Beschwerden und Kritik zu äußern.
- Alle Mitarbeiter/innen sehen aus Beschwerden erhaltene Informationen als Chance und Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit.

3. Teamgrundsätze/ Haltung:

- Jede/r Mitarbeiter/in hat die Möglichkeit und die Verpflichtung, auf Mängel in der Einrichtung und daraus resultierende Unzufriedenheit hinzuweisen.
- Durch sorgfältige Planung und Bewertung von Prozessen versuchen wir, Fehler möglichst zu vermeiden.
- Jeder hat bei uns das Recht, Fehler machen zu dürfen, und es wird offen darüber gesprochen.
- Aufgetretene Fehler werden erkannt und im Sinne einer zukünftigen Fehlervermeidung aktiv, konstruktiv und systematisch genutzt.
- Wir suchen nach Ursachen von Fehlern, nicht nach Verursachern.
- Eine möglichst genaue Ursachenanalyse dient uns dazu, die Bedingungen, die für das Auftreten eines Fehlers verantwortlich sind, zu verändern und diesen so für die Zukunft auszuschließen.
- Alle Mitarbeiter/innen können sich darauf verlassen, dass interne Prozesse nicht nach außen getragen werden.
- Jede/r Mitarbeiter/in hat Anspruch auf Unterstützung durch die Leitung, wenn sie einen Fehler oder eine Beschwerde bearbeitet.
- Die Ursachen für Beschwerden suchen wir zunächst bei uns.
- Eine Beschwerde wird von jeder pädagogischen Fachkraft entgegengenommen und jeder fühlt sich für alle Beschwerden verantwortlich.
- Die Eltern sind für uns Erziehungspartner. Wir sehen sie als Experten für die Erziehung ihrer Kinder.

4. Umsetzung

4.1. Beschwerdeannahme:

- Jede/r pädagogische Mitarbeiter/in nimmt Beschwerden freundlich, sachlich und offen entgegen, fühlt sich verantwortlich, Lösungen zu finden und vermittelt dies auch den Eltern.
- Praktikanten nehmen keine Beschwerden entgegen, sondern verweisen an eine/n pädagogische Mitarbeiter/in oder an die Leitung.
- Je nach Beschwerde wird der Träger informiert und in den Prozess eingebunden.
- Kann bei einer Beschwerde gleich eine Lösung gefunden werden, so wird diese von der/dem pädagogischen Mitarbeiter/in bzw. der Leitung sofort umgesetzt und ggf. die Information an das Team weitergegeben.
- Die/der pädagogische Mitarbeiter/in sichert den Eltern ein angemessenes Verfahren der Beschwerdebehandlung bzw. Fehlerbehebung zu:
 - Informationsweitergabe an die Leitung
 - bei Bedarf Ausfüllen des Beschwerdeprotokolls und Weitergabe an die Leitung
 - Beschwerdebesprechung zur Fehlerbehebung mit Leitung und pädagogischer Mitarbeiter/in, ggf. Besprechung im gesamten Team. Sichtweisen und Lösungsvorschläge von Eltern werden in den Bearbeitungsprozess mit einbezogen.
 - Besprechung des Lösungsvorschlags mit den Eltern und schriftliches Festhalten im Formular „Beschwerdeprotokoll“.
- Die/der pädagogische Mitarbeiter/in, die/der die Beschwerde entgegengenommen hat oder ggf. die Leitung bleibt bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung dafür verantwortlich, die Eltern über den aktuellen Stand zu informieren.

4.2. Beschwerdeinstrumente:

- Mündliche Beschwerde bei einer/einem pädagogischen Mitarbeiter/in oder Leitung.
- Schriftliche Beschwerde, der erarbeitete „Elternbrief – ein Brief von Eltern“ liegt im Eingangsbereich aus und kann im Briefkasten eingeworfen werden.
- Jährlicher Elternfragebogen der ISKA
- Elternbeirat: Beschwerden von Eltern, die über den Elternbeirat an die Einrichtung herangetragen werden

4.3. Beschwerdebearbeitung:

- Bei einem dringenden Anliegen oder einer Beschwerde nimmt sich die/der pädagogische Mitarbeiter/in oder die Leitung nach Möglichkeit sofort Zeit für die Eltern. Ist dies nicht möglich, erhalten die Eltern zeitnah, möglichst noch am gleichen Tag, einen Gesprächstermin.
- Wer eine Beschwerde entgegennimmt, informiert am selben Tag die Leitung und ggf. die/den betroffene/n Kollegin/Kollegen.
- Eine vorliegende Beschwerde wird unter Wahrung des Datenschutzes als Tagesordnungspunkt in die nächste wöchentliche Teamsitzung aufgenommen und dort besprochen. Konnte direkt eine Lösung gefunden werden wird festgelegt, wer das weitere Gespräch mit den Eltern sucht, die/der pädagogische Mitarbeiter/in, die Leitung oder Beide.
- Nimmt die Beschwerdebearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch, erhalten die Eltern Zwischeninformationen über deren Stand von der/dem zuständigen Mitarbeiter/in.
- Beschwerdegespräche finden grundsätzlich in einem geschützten Rahmen statt.
- Beschwerdegespräche werden entweder von der/dem betroffenen Mitarbeiter/in, einer/einem neutralen päd. Mitarbeiter/in und/oder der Leitung/stv. Leitung geführt.

4.4. Ergebnissicherung:

- Die Beschwerde und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung werden im Formular „Beschwerdeprotokoll“ schriftlich festgehalten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass Klarheit über getroffene Vereinbarungen besteht.
- Ist es nicht möglich, mit den Eltern eine einvernehmliche Lösung zu finden und entsprechende Vereinbarungen zu treffen, wird ein weiterer Gesprächstermin mit einem neutralen Vermittler, z.B. die Fachberatung vereinbart.
- 2 – 3 Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird von der/dem zuständigen pädagogischen Mitarbeiter/in oder der Leitung bei den Eltern nachgefragt, ob sie mit der gemeinsam getroffenen Vereinbarung zufrieden sind.
- Beschwerdegespräche werden in unserem Beschwerdeprotokoll festgehalten und unter den Bestimmungen des Datenschutzes 5 Jahre lang aufgehoben.
- Beschwerden werden bei uns in der Kita sicher verwahrt.

5. Datenschutz:

- Die Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen eingehalten.
- Den Eltern wird Verschwiegenheit zugesichert.
- Alle Gespräche finden in einem geschützten Rahmen statt.

6. Literaturverzeichnis:

Pesch, L.; Sommerfeld, V.: Beschwerdemanagement – Wie Kindergärten Top werden, Beltz-Verlag Weinheim, 2002

Rahmenleitbild für kath. Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier, Bistum Trier (Hrsg.), Trier, 2007

Leitbild der KiTa gGmbH Saarland

KTK – Gütesiegel, Bundesrahmenhandbuch, Verband Katholischer Tageseinrichtungen für Kinder (KTK) – Bundesverband e. V. (Hrsg.)

QMH, Allgemeine Darlegung zum QMH KiTa gGmbH Saarland

Konzept Beschwerdemanagement, Kath. Kindertageseinrichtung Pastor Hein, Sulzbach-Altenwald, Stand Dezember 2013