

Umsetzung des Beschwerdemanagements in der Kita St. Johannes

Ziele unseres Beschwerdemanagements

Wir möchten, dass sich Kinder und Eltern in unserer Einrichtung gut aufgehoben fühlen. Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns ihr Kind daher mit einem guten Gefühl anvertrauen. Wir möchten alle Eltern ermutigen, sich bei Unzufriedenheit mündlich oder schriftlich zu beschweren. Die Erzieherinnen/er sind offen für die Sichtweise der Eltern und nehmen deren Anliegen ernst und sehen die in einer Beschwerde enthaltene Information als Chance und Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit.

Beschwerdeaufnahme:

- Jede pädagogische Mitarbeiterin/er nimmt Beschwerden freundlich, sachlich und offen entgegen, fühlt sich verantwortlich Lösungen zu finden und vermittelt dies auch den Eltern.
- Praktikanten und Hauswirtschaftskräfte nehmen keine Beschwerden entgegen, sondern verweisen an eine pädagogische Mitarbeiterin/er oder an die Einrichtungsleitung
- Je nach Art der Beschwerde wird der Träger informiert und in den Prozess mit eingebunden.
- Kann bei einer Beschwerde gleich eine Lösung gefunden werden, so wird diese von der pädagogischen Mitarbeiterin/er bzw. der Einrichtungsleitung sofort umgesetzt und ggf. die entsprechende Information an die Einrichtungsleitung und das Team weitergegeben.
- Die pädagogische Mitarbeiterin/er sichert den Eltern ein angemessenes Verfahren der Beschwerdebehandlung zu. Darunter verstehen wir:
 - ➔ Informationsweitergabe an die Einrichtungsleitung
 - ➔ Beschwerdebesprechung zur Fehlerbehebung mit Einrichtungsleitung und pädagogischen Mitarbeiter/innen, ggf. Besprechungen im gesamten Team. Sichtweisen und Lösungsvorschläge von Eltern werden berücksichtigt und in den Bearbeitungsprozess einbezogen.
 - ➔ Besprechungen des Lösungsvorschlages mit den Eltern und schriftliches Festhalten im Formular „Beschwerdeprotokoll“
- Die pädagogische Mitarbeiterin/er, die die Beschwerde entgegen genommen hat, oder ggf. die Einrichtungsleitung bleibt bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung dafür verantwortlich, die Eltern über den aktuellen Stand zu informieren.

Beschwerdeinstrumente:

- **Mündliche Beschwerde:** bei einer pädagogischen Mitarbeiterin/er oder der Einrichtungsleitung.
- **Schriftliche Beschwerde:** über das Beschwerdeformular, welches im Flur ausliegt. Dieses kann in den Briefkasten der Kita geworfen werden oder direkt dem pädagogischen Personal übergeben werden.
- **Elternfragebogen:** alle 2 Jahre zur Ermittlung der Zufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit, der Zusammenarbeit mit den Eltern, den Öffnungszeiten, den Aktivitäten und der Ausstattung der Einrichtung.
- **Elternausschuss:** Beschwerden von Eltern, die über den Elternausschuss an die Einrichtung herangetragen werden.

Beschwerdebearbeitung:

- Eltern haben grundsätzlich immer die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen oder einer Beschwerde an eine pädagogische Fachkraft oder die Einrichtungsleitung zu wenden. Ggf. findet eine Terminvereinbarung statt. Für kleine Anfragen und Wünsche werden Tür- und Angelgespräche in der Bring- und Abholphase als Kommunikationsmöglichkeit genutzt.
- Bei dringenden Anliegen oder Beschwerden nimmt sich die pädagogische Fachkraft oder die Einrichtungsleitung möglichst sofort Zeit für die Eltern. Ist dies nicht möglich, wird baldmöglichst ein Gesprächstermin vereinbart.
- Wer eine Beschwerde entgegen nimmt informiert die Einrichtungsleitung und ggf. die betroffenen Kollegen unverzüglich.
- Eine vorliegende Beschwerde wird als TOP in die nächste wöchentliche Teamsitzung mit aufgenommen und dort besprochen. Konnte direkt eine Lösung gefunden werden, so wird spätestens in der nächsten Teamsitzung darüber informiert.
- Wenn die Beschwerdedarbietung eine längere Zeit in Anspruch nimmt, so wird den Eltern zwischendurch, von den zuständigen Mitarbeitern, eine Information über den aktuellen Stand mitgeteilt.
- Beschwerdegespräche finden immer in einem geschützten Raum statt.

Ergebnissicherung:

- Die Beschwerde und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung werden im Formular Beschwerdeprotokoll schriftlich festgehalten. Damit wird sichergestellt, dass Klarheit über die getroffenen Vereinbarungen herrscht.
- Sollte es nicht möglich sein mit den Eltern eine einvernehmliche Lösung zu finden, wird ein weiterer Gesprächstermin mit einem neutralen Vermittler vereinbart und ggf. weitere Information eingeholt.
- 2 -3 Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird durch die zuständige Mitarbeiterin/er oder die Einrichtungsleitung bei den Eltern erfragt, ob sie mit der gemeinsam getroffenen Vereinbarung zufrieden sind.

Datenschutz:

- Die Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen Mitarbeitern eingehalten
 - Die Eltern wird Verschwiegenheit zugesichert und gewahrt.
- Alle Gespräche finden immer in einem geschützten Rahmen statt.

Anlage:

- Formular: Beschwerdebearbeitung

Beschwerdebogen:

Absender der Beschwerde:

Datum:

Dringlichkeit: ☐ hoch ☐ mittel ☐ gering

Sachverhalt:

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang:

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Angenommen: _____

Institution : _____

Beschwerdeführer/in:

Name: _____

Name des Kindes: _____

Gruppe des Kindes: _____

Eingangsweg:

() Direkte Beschwerde

() Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde

() Träger

() Leitung

() Mitarbeiter/in

() Elternvertreter

Beschwerdeeingang: () Telefon () Persönlich () E-Mail

Arbeitsbereich:

() Konzeption, konzeptionelles Arbeiten

() pädagogische Arbeit mit dem Kind

() Zusammenarbeit mit den Eltern

() Hygiene

() Organisatorisches

() Aufsichtspflicht

Sachverhalt der Beschwerde:

Bearbeitung abgegeben:

Datum:

Umgang mit der Beschwerde:

Gesprächsprotokoll:

Zusage an Beschwerdeführenden:

Gesprächstermin:

Vereinbarte Lösungsmöglichkeiten:

--

Keine Lösungsmöglichkeiten:

--

Datum:

Hinzuziehen einer externen Beratung:

() ja

() nein

Name der Eltern:

Name des Kindes:

Name der päd. Fachkraft:

Gefundene Lösung:

Unterschrift Eltern

Unterschrift päd. Fachkraft

Datum:
