Beschwerdemanagement

Anlass von Beschwerden:

Es werden Beschwerden mit einem unterschiedlichen Spektrum an Themen von den PädagogInnen und der Leitung/ Träger angenommen, diese resultieren aus den Leistungen (Konzept) und Aufgaben (BBP) der Kindertagesstätte.

Leitlinien:

Mit der Beschwerde äußern Eltern, Kooperationspartner/-innen und MitarbeiterInnen ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Einrichtung für die Kinder und MitarbeiterInnen erbrachten Leistungen resultieren. Eine wichtige Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerden Ursachen zur Weiterentwicklung benutzt, um damit verbundene negative Auswirkungen auf die Einrichtung vorzubeugen.

- Beschwerden sind bei uns als konstruktive Kritik erwünscht,
- Unsere Mitarbeitende, der Träger sind für Beschwerden offen und ermutigen Beschwerden vorzubringen
- Die ankommenden Beschwerden werden systematische auf der Grundlage unseres einheitlichen Bearbeitungsverfahrens zügig und sachorientiert bearbeitet – dies trägt zur Versachlichung der Beschwerde bei
- Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität in unserer Einrichtung und dem Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern und anderen Kooperationspartner/-innen,
- Machtausübung durch Erwachsene in der Einrichtung wird kontrolliert und begrenzt,
- Das Beschwerdeverfahren bietet Handlungsmöglichkeiten bei Machtmissbrauch,
- Mitarbeitende bekommen das Gefühl ernst genommen und wertgeschätzt zu werden

unser Umgang mit Beschwerden:

⇒ Die Mitarbeitenden, Leitung und Träger sind für den Umgang mit Beschwerden geschult,
⇒ Der Umgang in der Einrichtung ist achtsam und respektvoll,
⇒ 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
⇒ Der Träger ist sensibel für die Sichtweisen der Mitarbeiter
⇒ Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist eingeführt

Ablauf der Beschwerdebearbeitung:

⇒ Beschwerdeformular (Belehrungsordner)
⇒ Verfahrensablauf
⇒ Suche nach Lösungen

PädagogInnen und Leitung ermitteln die Zufriedenheit der Eltern und Kooperationspartner/-innen und bieten Ihnen Raum und Zeit für die Äußerungen von Unzufriedenheiten:

⇒ Im Rahmen des zweimal im Jahr stattfindenden Entwicklungsgespräches
⇒ Im Rahmen von Elternabenden, die auch zweimal im Jahr stattfinden
⇒ Fragebogen zur Ermittlung der Zufriedenheit,
⇒ Sitzungen der Elternvertretungen (vier mal im Jahr, Teilnahme von PädagogInnen und Leitung und Träger),
⇒ Elternbriefkästen, die sich vereinzelt in den Gruppen befinden und an jeder Einrichtung außerhalb am Gebäude
⇒ Gesprächskultur auf Festen und Feiern mit Bezugspersonen
⇒ Offenheit für Beschwerdeäußerungen per Email an Leitung und Träger

Eltern und andere Kooperationspartner/-innen sind mit der „Beschwerdekultur" der Einrichtung vertraut:

⇒ Elternabende und die Protokolle darüber,
⇒ Aushang am Informationsbrett,
⇒ Im Aufnahme- und Entwicklungsgespräch und
⇒ es wird im Umgang miteinander sichtbar.

Eltern wissen, dass sie sich mit Ihren Beschwerden an die Mitarbeitenden, die Leitung, die ElternvertreterInnen und den Träger wenden können. Die ElternvertreterInnen sind allgemein bekannt und ausgehangen. Sie machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.

Dokumentation von Beschwerden:

- alles von uns wird schriftlich aufgenommen und bearbeitet und abgelegt (auch Emailverkehr)
- es herrscht ein einheitliches, übersichtliches Verfahren (Testphase in 2017)
- Checkliste für Beschwerden
- Die Beschwerdebearbeitung wird schriftlich dokumentiert
- Zukünftig soll eine Steigerung der Zufriedenheit mit der Leistung der Einrichtung erbracht werden = Servicequalität
- Die Anforderungsprofile werden analysiert
- Verbesserungsmöglichkeiten sollen entwickelt werden
- Verantwortlichkeiten werden geklärt
- Zuständigkeiten werden geklärt
- Qualitätsentwicklung

Mitarbeitende:

- alle Angestellten der Einrichtung
- der Träger
- Mitarbeitende im Bürobereich

Ablaufschema

Beschwerdemanagement beim IBP und bei den „Vitalen Großstadtmäusen“

Der Weg der Beschwerde
Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich , telefonisch oder schriftlich an ....

Einen Mitarbeitenden

1. Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ vom Mitarbeitenden bearbeitet werden im Gespräch zwischen Beschwerdeführenden. Mitarbeitende kann eine akzeptable Lösung finden. Mitarbeitender informiert die Leitung über den Verlauf.
2. Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegen genommen und der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, diese entscheidet über weitere Vorgehensweisen.

Die ElternvertreterInnen

1. Die ElternvertreterInnen sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.
2. Die Leitung entscheidet über weitere Vorgehensweise (Gespräch mit den Beschwerdeführenden, Gespräch mit Mitarbeitern, Information an den Träger ...).

Den Träger

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

Beschwerdeeingang

- Es wird eine Entscheidung gefällt: Handelt es sich um eine Beschwerde? JA – NEIN

JA

- Aufnahme in Formular
- Um welchen Beschwerdetyp handelt es sich? Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung
- Ist es sofort zu lösen? JA – NEIN
- Kann die Beschwerde selbst bearbeitet werden oder an eine zuständige Stelle übermittelt werden

Beschwerdebearbeitung

- Dem Beschwerdeführenden wird Rückmeldung mit der Bearbeitung gegeben
- Es erfolgt eine Dokumentation der Bearbeitung auf dem Formular
- Lösungen werden gemeinsam erarbeitet
- Bei Bedarf erfolgt eine Weiterleitung an andere bearbeitende Stellen

Teamerarbeitung (2016): Wie gehen wir mit Beschwerden um?

Kind	***Eltern***	***Team***
K Ü C H E - Smiley-konzept für das Essen als Bewertungsmaßstab (Hat geschmeckt, oder war nicht so der Renner)	**K Ü C H E** - es gibt die Möglichkeit, dass die Eltern bezüglich des Essens über Email direkt mit der Küchenleitung kommunizieren	**K Ü C H E** - Wünsche werde immer von dem Küchenteam versucht umzusetzen
- Kinder können ihren Unmut Kund tun	- wir sind offen den Bedürfnissen der Eltern gegenüber	- das Team kann den Unmut schriftlich per Email äußern, oder es anonym in den Briefkasten hinterlegen – dies landet beim Träger
- wir leisten Hilfestellung, um die Bedürfnisse der Kinder zu erfüllen	- wir kümmern uns und sind bemüht Unwohligkeiten abzustellen, abzuschaffen – sofern wir das können	- es gibt Supervisionsmöglichkeit mit der Leitung, dem Träger oder - begleitet durch externe Supervisoren
- wir zeigen Interesse am Kind, fragen nach und hören zu	- wir nehmen die Eltern ernst und bleiben mit Ihnen im Gespräch	**1. Schritt:** selbst das Gespräch suchen, wenn das nicht funktioniert **2. Schritt:** Leitung, Kinderschutzbeauftragten oder Träger informieren
- die Morgenkreise sind Themenorientiert aus dem Alltag der Kinder	- wir wünschen uns angesprochen zu werden	- Supervision kann im Klein-Team oder im Groß-Team stattfinden (extern oder intern)
- der Pädagoge hat bei uns Vorbildfunktion	- es gibt in einzelnen Gruppen einen „Feedback-Kasten“	Wie können wir uns noch steigern? - Kommunikation stärken - Vorverurteilung vermeiden - Fehlerfreundlichkeit
- Symbole im Regal gelten der Orientierung und der Selbstständigkeit	- was in der Elternschaft aufkommt wird im Team besprochen	
	- wir bedanken uns für die Offenheit uns mit Beschwerden zu begegnen	

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang Datum: .....

Uhrzeit: .....

Beschwerdeführende(r) Aufgenommen durch: .....

Name: .....

Adresse: .....

Telefon: .....

E-Mail: .....

Extern: ☐ Intern: ☐ Erstbeschwerde: ☐ Folgebeschwerde: ☐

Eingangsweg

☐ Direkte Beschwerde

☐ Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde ☐ Träger ☐ Leitung

☐ Mitarbeiter/-in

☐ Elternvertreter

Beschwerdeeingang ☐ Telefonisch ☐ Brief ☐ Persönlich ☐ E-Mail

Betrifft Arbeitsbereich ☐ Konzeption/ konzeptionelles Arbeiten

☐ Pädagogische Arbeit mit dem Kind

☐ Zusammenarbeit mit Eltern ☐ Aufsichtspflicht

☐ Hygiene ☐ Organisatorisches

☐ Sicherheitsmaßnahmen ☐ Sonstiges

Angebender Beschwerdebereich
(Stichwort – z. B.: Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

Sachverhalt der Beschwerde
Bearbeitung abgegeben an: ..... Datum: .....

Zusage an Beschwerdeführenden
(Problemlösung)

Terminzusage .....

Zeitliche Zusage bis .....

(Ergänzungen) .....

Kein Abschluss (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung/ Gremien: .....

Nachrichtlich weitergeleitet an

☐ Träger ☐ Leitung ☐ MitarbeiterIn ☐ Fachberatung ☐ Jugendamt

Abschluss

Datum ..... Unterschrift Bearbeiter/-in .....

Unterschrift Leitung ..... Unterschrift Träger .....

Anlagen .....
(z. B. Gesprächsprotokolle, schriftliche Beschwerde)