



Träger : Kath. Kirchengemeinde St. Laurentius Bretten

Wir sind Mitglied im Verband
katholischer
Tageseinrichtungen für Kinder
(KTK)
- Bundesverband e.V. -

BESCHWERDEMANAGEMENT



Einleitung

Rückmeldungen von Eltern und Kindern sind in unserer Kindertagesstätte ausdrücklich erwünscht, da sie eine Möglichkeit zur Weiterentwicklung unserer Einrichtung darstellen.

Das Annehmen von Kritik oder Beschwerden fällt oft schwer, vor allem wenn sie aus Sicht der Mitarbeiterinnen unberechtigt oder unangemessen erscheinen. Trotzdem muss der Umgang mit den Eltern in dieser Situation sachlich und freundlich sein.

Unser Umgang mit Rückmeldungen orientiert sich an den Vorschlägen aus „Quintessenz“ (vgl.: Bereich VI, Kapitel 1; Rahmenhandbuch zur Weiterentwicklung der Qualität in katholischen Tageseinrichtungen für Kinder in der Erzdiözese Freiburg; Freiburg, 2011).

Zuständigkeit

Für die Weitergabe der Rückmeldung ist grundsätzlich diejenige zuständig, bei dem sie vorgetragen wird. (Insbesondere Praktikantinnen sollten aber sofort ihre Anleiterin hinzuziehen).

Geben Eltern direkt bei Trägervertreter/innen Rückmeldungen, werden diese mit der Leiterin und dem Team besprochen.

Information der Eltern

Eltern werden beim Elternabend, in Elternbriefen und in Elterngesprächen darüber informiert, dass ihre Rückmeldungen willkommen sind und wie damit verfahren wird.

Dadurch wird den Eltern auch die Befürchtung genommen, dass ihre Beschwerden negative Folgen für ihre Kinder haben könnten.

Die Eltern werden gebeten, Rückmeldungen nicht anonym zu geben. Nur mit Namensnennung werden direkte Reaktion, Nachfragen und Verbesserungen ermöglicht.



Rückmeldungen von Eltern

Rückmeldungen von Eltern können Nachfragen, Lob, Kritik oder Beschwerden sein. Meist werden Rückmeldungen mündlich beim Bringen oder Abholen der Kinder gegeben. Damit die Rückmeldungen für die Weiterentwicklung der Einrichtung nutzbar gemacht werden können, werden wir diese schriftlich festhalten und in der Teamsitzung erörtert.

Annahme einer mündlichen Rückmeldung:

1. Die Mitarbeiterin hört sich die Rückmeldung an.
 - Durch ggf. Nachfragen versucht sie sich ein möglichst genaues Bild zu machen.
 - Dadurch zeigt sie dem Sorgeberechtigten, dass sie an dessen Meinung interessiert ist.
 - Die Mitarbeiterin bedankt sich und sagt die Weitergabe der Rückmeldung an das Team/die Leiterin sowie eine Antwort (bei negativen Rückmeldungen) zu.
2. Mit Hilfe des Formulars (*siehe Anhang*) wird die Rückmeldung (*egal ob positiv oder negativ*) durch die pädagogischen Fachkräfte verschriftlicht.
3. Das ausgefüllte Formular wird bei der Leitung abgegeben. Im Anschluss entscheidet sich der weitere Verlauf. Dabei wird folgendes beachtet:
 - Lob und Anerkennung erfordert meist keine weitere Bearbeitung, sondern nur die Mitteilung an Kolleginnen und die Ablage.
 - Bei Kritik und Beschwerden entscheidet die Leiterin über das weitere Vorgehen:
 - Ist eine sofortige Reaktion nötig/möglich/sinnvoll?



- Wann wird die Beschwerde weiter bearbeitet? (nächste Teambesprechung, Planungstag, sonstiger Zeitpunkt o.ä. je nach Dringlichkeit und Bedeutung der Beschwerde)
- Wer ist an der Bearbeitung beteiligt? (Team, betroffene Person, ggf. Trägervertreter/in)
- Bei Notwendigkeit wird der Träger umgehend informiert.

4. Konkrete Bearbeitung der Beschwerde (unterer Teil des Formulars)

- Ursachen/Auslöser analysieren (Nur sachliche, prüfbare Ursachen oder Auslöser helfen weiter!)
- Wichtigsten Auslöser herausarbeiten
- Möglichkeiten zur Veränderung/Verbesserung (Korrekturmaßnahmen) erarbeiten
- Festlegen welche Korrekturmaßnahme und wie diese, von wem durchgeführt wird.

5. Die jeweiligen Eltern werden über die Auswertung ihrer Beschwerde durch die Leiterin oder die Mitarbeiterin, die die mündliche Rückmeldung angenommen hatte, informiert.

Nach einer individuell festgelegten Zeit wird geprüft, ob die Korrekturmaßnahme erfolgreich war. Dabei wird die Einschätzung des Teams und der Eltern berücksichtigt. Wenn nicht wird die Beschwerde erneut bearbeitet.

Grundsätzlich werden alle Rückmeldungen gesammelt, um zu überprüfen, ob sich Beschwerden zu einem bestimmten Thema häufen.

(Schriftliche Rückmeldungen werden ebenfalls im Team bearbeitet, ähnlich dem Verfahren von mündl. Rückmeldungen)





Träger : Kath. Kirchengemeinde St. Laurentius Bretten

Wir sind Mitglied im Verband
katholischer
Tageseinrichtungen für Kinder
(KTK)
- Bundesverband e.V. -

Formular zur Aufnahme von positiven und negativen Rückmeldungen

Aufnahme:

Wer nimmt auf: _____ Datum: _____

Wer lobt / beschwert sich: _____

Worum geht es (möglichst konkret): _____

Bearbeitung:

Wann wird das Lob/ die Beschwerde bearbeitet: sofort am: _____

Wer ist beteiligt? _____

Bei Beschwerden:

Was sind Auslöser/Ursachen für die Beschwerde? _____



Welcher Auslöser ist der wichtigste? _____

Wie/wodurch kann er beseitigt werden? _____

Welche Maßnahme wird durchgeführt? _____

Von wem? _____ Bis wann? _____

Mitteilung an die Person, die die Beschwerde eingebracht hat. Durch
wen? _____ Wann? _____

War die Korrekturmaßnahme erfolgreich?

ja

nein (neue Maßnahme planen) weil: _____

Stand 26.09.2012

