

Beschwerdemanagement –

Kinderzentrum Pustoblume Schwülper e.V.

Das Beschwerdemanagement soll als faire, transparente, konstruktive, zielführende und partizipatorische Methode dazu dienen, die Zusammenarbeit zwischen MitarbeiterInnen und Eltern oder zwischen MitarbeiterInnen und der Leitungsebene bei Problematiken/Strapazen/Stress o.ä. zu begleiten und Zufriedenheit für alle Seiten herzustellen. Beim Beschwerdemanagement wird besonders darauf geachtet das vorab klare Regeln bzw. ein klarer Ablauf festgelegt werden um Missverständnisse auszuschließen, einen respektvollen Umgang vorauszusetzen und einen nachvollziehbaren roten Faden zu erhalten.

Wer kann sich beschweren:

- Eltern
- Mitarbeitende
- Externe z.B. KooperationspartnerInnen

Wie kann man sich beschweren?

- bei den Mitarbeitenden der jeweiligen Gruppe
- bei den Leitungen (Krippe/Kindergarten)
- bei den ElternvertreterInnen der jeweiligen Gruppe
- beim Elternbeirat der Kita (nur in Walle)
- über das „Beschwerdemanagement Formular“ der Kita

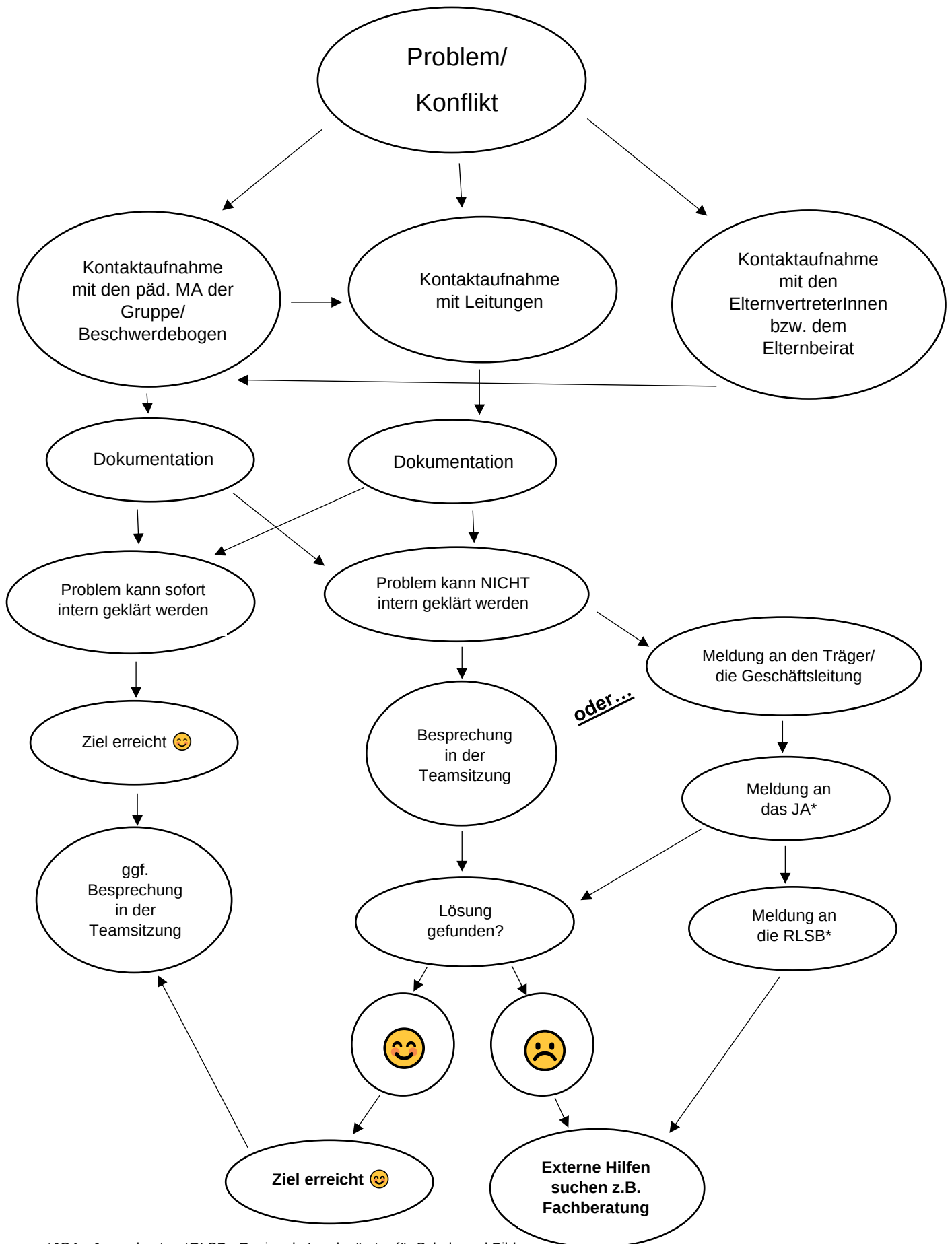


Dokumentation auf dem „Beschwerdemanagement - Formular“
--

Ziel des Beschwerdemanagements:

- Lösungen oder Lösungsansätze für Probleme erarbeiten und umsetzen
- Konflikte bereinigen

Ablauf des Beschwerdemanagement in der Kita



*JGA= Jugendamt *RLSB= Regionale Landesämter für Schule und Bildung

Quelle: <https://www.kita-schwarzenacker.de/wir-%C3%BCber-uns/beschwerdemanagement/>, <https://kita-herz-jesu-bockum.bistumac.de/elternarbeit/beschwerdemanagement/>

Name _____

Gruppe _____

Kind _____

- Kind
- Eltern
- Mitarbeitende
- Externe Person/ Firma

- Anderes Kind
- Andere Eltern
- Mitarbeitende
- Leitung

- ein Problem
- eine Fragestellung
- einen Konflikt

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Was wünsche ich mir als Nächstes?

- Gespräch mit den Beteiligten in der Kita
- Gespräch mit einer/m Mitarbeitenden
- Gespräch mit dem Team
- Gespräch mit der Leitung
- Gespräch mit dem Vorstand
- Es gab schon ein Gespräch, es bedarf weiterer Hilfe oder Begleitung

Habt ihr eigene Lösungen, Ideen oder Wünsche für den oben genannten Sachverhalt?

Vielen Dank für eure Rückmeldung, wir werden euer Anliegen schnellstmöglich bearbeiten! 😊

Dokumentation: Beschwerdemanagement Formular

Datum _____

Wer nahm die Beschwerde entgegen? _____

Wer hat die Beschwerde vorgebracht (Name, Gruppe, Einrichtung)?

Inhalt der Beschwerde? _____

Gemeinsame Vereinbarungen/Lösungen? _____

Ist ein weiteres Gespräch nötig? _____

Datum/Unterschrift päd. Mitarbeitende: _____

Datum/Unterschrift Teilnehmende: _____
