

8. Unser Umgang mit Beschwerden

Mit der Beschwerde äußern Kinder, Eltern, Mitarbeitende und Kooperationspartner ihre Unzufriedenheit. Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt, um damit den damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Einrichtung vorzubeugen. Beschwerden können auf Fehler hindeuten, die dann beseitigt werden können.

8.1. Ziele unseres Beschwerdemanagements sind:

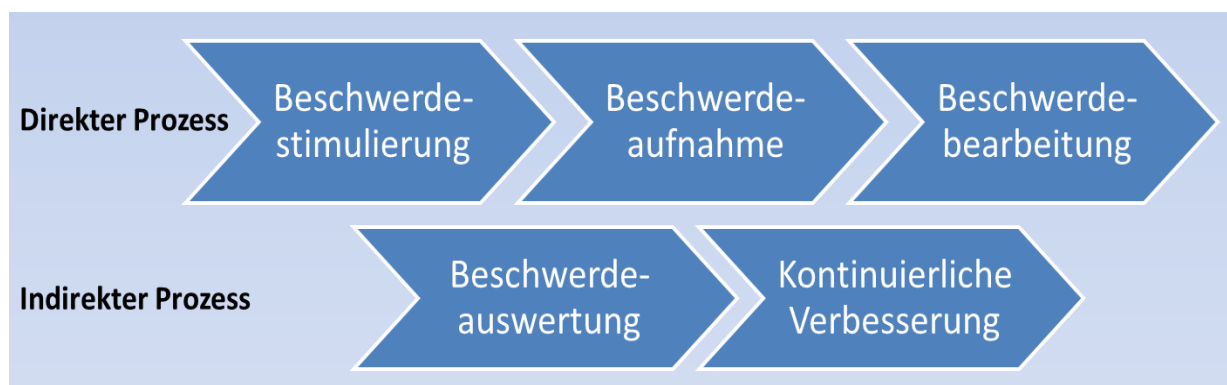
- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht.
- Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind für Beschwerden offen.
- Beschwerden werden systematisch, zügig und kundenorientiert bearbeitet.
- Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Korrekturmaßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität unserer Einrichtung

8.2. Rollen in unserem Beschwerdemanagement:

- Beschwerdeführer/in
(Person die eine Beschwerde einreicht)
- Beschwerdenehmer/in [1. Ebene]
(Person, die eine Beschwerde als erstes entgegen nimmt)
- Beschwerdemanager/in [2. Ebene]
(Personen, die eine Beschwerde entgegen nehmen, die nicht in der ersten Ebene gelöst werden kann oder soll, weil sie z.B. die erste Beschwerdeebene betrifft. Durch Aushang/Internet veröffentlicht.)
Benannt sind: Beate Pöhle, Nadine Scislow, Sandra Verges,
- Elternvertreter/innen [2. Ebene]
(Personen, die eine Beschwerde entgegen nehmen, die nicht in der ersten Ebene gelöst werden kann oder soll, weil sie z.B. die erste Beschwerdeebene betrifft. Durch Aushang/Internet veröffentlicht.)
- Kita-Leitung [3. Ebene]
- Trägervertreter/innen [4. Ebene]
- (Zwei vom Träger benannte Personen aus dem Kirchengemeinderat, die für die Kindertagesstätte zuständig sind. Durch Aushang/Internet veröffentlicht.)
Wenn keine Personen benannt sind gilt: Der/Die Vorsitzende des Kirchengemeinderates und der/die Pastor/in der Kirchengemeinde

8.3. Unser Beschwerdeverfahren

Unser Beschwerdeverfahren arbeitet auf zwei Prozessebenen.



Direkter Prozess

Für den *direkten Prozess* ist die Grundhaltung, dass Beschwerden erlaubt sind, der Ausgangspunkt für die Aufnahme und Bearbeitung der Beschwerden. Es ist erlaubt sich zu beschweren. Es ist gewollt, da wir nur auf diesem Wege erfahren, was wir zur Verbesserung unserer Qualität verändern müssen.

- **Beschwerdestimulierung**
Unter der Beschwerdestimulierung verstehen wir unsere Grundhaltung mit der wir zum Ausdruck bringen, dass wir jede Beschwerde ernst nehmen und daran interessiert sind, unsere Arbeit für und mit den uns anvertrauten Menschen kontinuierlich zu verbessern.
- **Beschwerdeaufnahme**
Die Beschwerdeaufnahme kann und soll in der Regel durch die direkt zuständigen Mitarbeiter/innen erfolgen. Wir gehen dabei davon aus, dass die Beschwerdeführenden zuerst die Personen ansprechen, die aus ihrer Sicht direkt zuständig sind. Die Aufnahme der Beschwerde mit dem Beschwerdeformular (siehe Anlage) erfolgt durch die/den angesprochene/n Mitarbeiter/in.
In der Beschwerdeaufnahme erfolgt eine konkrete Absprache mit der Beschwerdeführenden Person über
 - den Inhalt der Beschwerde
 - die weitere Vorgehensweise zu Problemlösung
 - Termine und Zeiträume für die Abarbeitung der Beschwerde
- **Beschwerdebearbeitung**
Der Verlauf der Beschwerdebearbeitung wird ergänzend zur Beschwerdeaufnahme dokumentiert. Die Abarbeitung der Beschwerde wird gemäß der im Beschwerdebogen dokumentierten Termine und Absprachen durchgeführt.
Nachdem die Beschwerdebearbeitung durchgeführt ist, wird das Ergebnis schriftlich festgehalten und im Beschwerdeordner abgelegt.

Indirekter Prozess

Der indirekte Prozess ist ein wesentlicher Teil des Beschwerdemanagements. Die aufgenommenen Beschwerden eines abgesteckten Zeitraumes werden durch die Kita-Leitung in Zusammenarbeit mit den Beschwerdemanagern ausgewertet.

Auf Basis dieser Auswertung, die wir regelmäßig (ca. 2x jährlich) durchführen, wird dann im sogenannten *kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)* die Qualitätsverbesserung in unserer Kita voran getrieben.