

## Beschwerdemanagement: Leitsatz

Unter Beschwerde versteht man eine kritische Äußerung, mit der man sich über jemanden oder etwas beschwert. Mit der Beschwerde äußert der Beschwerdeführer bzw. die Beschwerdeführerin ihre Unzufriedenheit. Der systematische Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, welcher in der Einrichtung im Zusammenhang mit Beschwerden ergriffen wird, wird als Beschwerdemanagement bezeichnet.

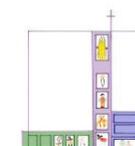
In allen Beschwerdeverfahren der Einrichtung orientieren wir uns an Leitlinien der EKHN. Ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden bedeutet für uns, die Belange der Beschwerdeführer/innen ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt.

**1. Ziel:** Es besteht ein gesichertes, verlässliches und einheitliches Bearbeitungsverfahren der Beschwerden.

Qualitätskriterien	Indikatoren
1.1 MA sind für den Umgang mit Bearbeitungsverfahren von Beschwerden im Rahmen einer Teamsitzung geschult.	1.1 DB-Protokolle, Verhaltenskodex
1.2 MA sind mit der Dokumentation der Beschwerdebearbeitung vertraut.	1.2 DB-Protokolle
1.3 Es besteht ein einheitliches Bearbeitungsverfahren.	1.3 Dokument „Beschwerdebearbeitung“
1.4 Die Zuständigkeit, die Verantwortlichkeit und der Ablauf bei der Beschwerdebearbeitung sind geklärt.	1.4 PB „Beschwerdebearbeitung“
1.5 Beschwerdemanagement ist in der Einrichtung transparent gestaltet. Mädchen und Jungen, Mütter und Väter, MA sind mit der „Beschwerdekultur“ der Einrichtung vertraut.	1.5 Konzeption, DB-Protokolle, Elternbeiratssitzung-Protokolle, Gruppenkonferenzen-Protokolle

**2. Ziel:** Reflektion der Beschwerdebearbeitung trägt zur Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten und Qualitätsentwicklung bei.

Qualitätskriterien	Indikatoren
2.1 Beschwerden werden im Team reflektiert.	2.1 DB-Protokolle
2.2 Bei der Bearbeitung der Beschwerden werden vielfältige Methoden angewendet.	2.2 DB-Protokolle, PB „Kollegiale Beratung“, Rollenspiele



## Beschwerdebearbeitung: Prozessbeschreibung

Handlungsschritte	Durchführung	Verantwortung	Dokumente/Indikatoren
Aufnahme einer Beschwerde	Bei der Beschwerdeaufnahme wird auf eine annehmende Grundhaltung geachtet. Achtung: bewusste Raumwahl, nicht in Anwesenheit der anderen Eltern und Kinder, Datenschutz, nicht zwischen Tür- und Angel, keine Rechtfertigung und keine Lösungen sofort anbieten.	MA, die/der eine Beschwerde aufnimmt*	mündlich
Terminabsprache	Falls es möglich ist, wird dem/der Beschwerdeführer/in ein Gesprächstermin angeboten oder eine zeitliche Zusage gemacht, bis wann das Anliegen geklärt wird.	MA*	evtl. Gruppenkalender
Dokumentation	Dokument „Beschwerdebearbeitung“ wird angelegt und bis zum Schritt „Information an die Leitung“ ausgefüllt.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
Info an die Leitung	Die Leitung wird schnellstmöglich informiert. In dringenden Fällen ist die Leitung sofort zu informieren.	MA*	mündlich
	<p>Mit der Leitung wird geklärt, in welchem Personenkreis die Beschwerde erörtert werden muss:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pädagogische Fachkräfte: gesamtes Team, Gruppenteam, Krippen-/Kigateam, einzelne Mitarbeitende;</li> <li>• Träger: Vorsitzender oder stellv. Vorsitzende;</li> <li>• Mütter oder Väter, einzelne Eltern / Familien, Elternbeirat, Elternbeirat Vorsitzende;</li> <li>• zusätzliche beratende Dienste - z.B. Jugendamt.</li> </ul> <p>Teilnehmer/innen für das Gespräch werden festgelegt.</p>	MA*, Leitung	Mündlich, Dokument „Beschwerdebearbeitung“

Freigabe	Bearbeitung	Datum	Seite
	Leitung und Team	29.05.2015	Seite 2 von 4



Kita Matthäus  
Hollerbornstraße 55, 65197 Wiesbaden

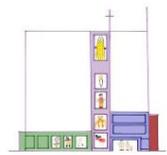


Gesprächsvorbereitung für Erörterung der Beschwerde	Termin mit päd. Fachkräften, Leitung, Jugendamt etc. wird vereinbart und evtl. Vertretung für die Gruppe organisiert.	MA* oder Leitung	Gruppenkalender
	Notwendiges Material beispielsweise Beobachtungsbögen, Protokolle, Speisepläne, Gruppennotizen, Konzeption, Verbandsbuch Protokoll der Beschwerdebearbeitung etc. werden bereitgelegt.	MA*	Ggfs. Dokumente
Gesprächsdurchführung für Erörterung der Beschwerde mit päd. Kräften, Leitung etc.	Gesprächsführung und der zeitliche Rahmen werden geklärt.	MA*	
	Sachverhalt der Beschwerde wird zusammengefasst.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
	Lösungsvorschläge werden gesammelt, diskutiert und dokumentiert.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
	Falls im Handlungsschritt „Terminabsprache“ kein Gesprächstermin mit der/dem Beschwerdeführenden vereinbart wurde, dann werden jetzt die Terminvorschläge festgehalten.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
Terminmitteilung	Falls im Handlungsschritt „Terminabsprache“ kein Gesprächstermin vereinbart wurde, der/dem Beschwerdeführenden den Termin mitteilen.	MA*	Gruppenkalender
Gesprächsdurchführung mit der/dem Beschwerdeführenden	Raumwahl / Vorbereitung : ungestörte Atmosphäre, Schild „Bitte nicht stören“	MA*	Raum, Schild
	Zusammenfassung des Sachverhaltes wird dargestellt.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“

Freigabe	Bearbeitung Leitung und Team	Datum 29.05.2015	Seite Seite 3 von 4
----------	---------------------------------	---------------------	------------------------



	Erarbeitete Lösungsvorschläge werden vorgestellt.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
	Die Maßnahmen werden vereinbart. Falls es erforderlich ist, wird ein Kontrolltermin vereinbart.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
Kein Abschluss	Gegebenenfalls werden Vorschläge der/des Beschwerdeführenden gesammelt, welche im entsprechenden Gremium erörtert werden (keine Rechtfertigung/Diskussion).	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
	Die Zusage (Termin oder zeitliche) wird im Dokument „Weiterführende Beschwerdebearbeitung“ festgehalten.	MA*	Dokument „Weiterführende Beschwerdebearbeitung“
Überprüfung	Der Termin für die Überprüfung der vereinbarten Maßnahmen wird im Kalender eingetragen. Die Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen wird überprüft.	MA*	Gruppenkalender, Kleinteamprotokoll
Kontrolltermin	Falls vereinbart, den Kontrolltermin wahrnehmen und Gespräch durchführen.	MA*	Dokument „Beschwerdebearbeitung“
Weiterführende Beschwerdebearbeitung	Falls kein Abschluss erfolgte und/oder Lösungsvorschläge der/des Beschwerdeführenden zu erörtern sind, wird die Vorlage „Weiterführende Beschwerdebearbeitung“ zur weiteren Bearbeitung genutzt.	MA*	Dokument „Weiterführende Beschwerdebearbeitung“
	Dokument „Beschwerdebearbeitung“ wird in einem Ordner (abgeschlossen) im Büro aufbewahrt und für die Bearbeitung immer von der Leitung rausgegeben.	MA* und Leitung	Dokument „Beschwerdebearbeitung“



## Beschwerdebearbeitung<sup>1</sup>

### Beschwerdeeingang

Datum: \_\_\_\_\_  
Beschwerdeführende(r) Uhrzeit: \_\_\_\_\_  
Name: \_\_\_\_\_ Aufgenommen durch: \_\_\_\_\_  
Anschrift: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Extern:  Intern:  Erstbeschwerde:  Folgebeschwerde:

### Eingangsweg

Direkte Beschwerde  
 Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde  
 Träger  Leitung  
 Mitarbeiter/-in  Sonstige  
 Elternvertreter

### Beschwerdeeingang

Telefonisch  Brief  
 Persönlich  E-Mail

### Betrifft Arbeitsbereich

Konzeption / konzeptionelles Arbeiten  Päd. Arbeit mit dem Kind  
 Hygiene  Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen  
 Organisatorisches  Zusammenarbeit mit Eltern

### Zusage an Beschwerdeführenden

Terminzusage \_\_\_\_\_  
Zeitliche Zusage bis \_\_\_\_\_

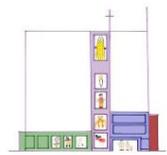
### Sachverhalt der Beschwerde:

Unterschrift der/des Beschwerdeführenden \_\_\_\_\_

Information an die Leitung (Datum) \_\_\_\_\_

Bearbeitung mit \_\_\_\_\_ oder abgegeben an \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> vgl. [http://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/kita/Info - Handbuch lila Ordner/Nachlieferung Beschwerdemanagement.pdf](http://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/kita/Info_-_Handbuch_lila_Ordner/Nachlieferung_Beschwerdemanagement.pdf) (Stand 29.05.2015)



## Beschwerdebearbeitung<sup>1</sup>

Erörterung der Beschwerde am \_\_\_\_\_

### Lösungsvorschläge:

### Lösungsvorschläge von Beschwerdeführenden:

### Kein Abschluss (Begründung):

### Hinzuziehen externer Beratung / Gremien:

### Abschluss

Datum

Unterschrift Bearbeiter/-in

Unterschrift der/des Beschwerdeführenden

Unterschrift Leitung

Unterschrift der / des Beschwerdeführenden

Anlagen (Gesprächsprotokolle etc.)

Termin für die Überprüfung der Maßnahmen

Kontrolltermin

### Nachträglich weiterleiten an

Träger

Fachberatung

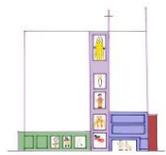
Leitung

Jugendamt

Mitarbeiterin/Mitarbeiter

Sonstige

<sup>1</sup> vgl. [http://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/kita/Info - Handbuch\\_lila\\_Ordner/Nachlieferung\\_Beschwerdemanagement.pdf](http://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/kita/Info_-_Handbuch_lila_Ordner/Nachlieferung_Beschwerdemanagement.pdf) (Stand 29.05.2015)



## Weiterführende Beschwerdebearbeitung<sup>1</sup>

Zusage an Beschwerdeführenden

Terminzusage \_\_\_\_\_

Zeitliche Zusage bis \_\_\_\_\_

Weiterführende Bearbeitung der Beschwerde am \_\_\_\_\_

**Lösungsvorschläge:**

**Lösungsvorschläge von Beschwerdeführenden:**

**Kein Abschluss (Begründung):**

**Hinzuziehen externer Beratung / Gremien:** \_\_\_\_\_

**Abschluss**

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift Bearbeiter/-in \_\_\_\_\_

Unterschrift der/des Beschwerdeführenden \_\_\_\_\_

Unterschrift Leitung \_\_\_\_\_

Unterschrift der / des Beschwerdeführenden \_\_\_\_\_

Anlagen (Gesprächsprotokolle etc.) \_\_\_\_\_

Termin für die Überprüfung der Maßnahmen \_\_\_\_\_

Kontrolltermin \_\_\_\_\_

**Nachträglich weiterleiten an**

Träger

Fachberatung

Leitung

Jugendamt

Mitarbeiterin/Mitarbeiter

Sonstige

<sup>1</sup> vgl. [http://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/kita/Info -  
Handbuch\\_lila\\_Ordner/Nachlieferung\\_Beschwerdemanagement.pdf](http://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/kita/Info_-_Handbuch_lila_Ordner/Nachlieferung_Beschwerdemanagement.pdf) (Stand 29.05.2015)