

# Konzept Beschwerdemanagement

Katholische Kindertageseinrichtung  
Pastor Hein, Sulzbach-Altenwald

Eine Einrichtung der KiTa gGmbH Saarland

Stand: Dezember 2013

Katholische Kindertageseinrichtung Pastor Hein  
Pastor-Hein-Str.  
66280 Sulzbach-Altenwald  
Telefon: 06897/86242  
Email: [pastor-hein-altenwald@kita-saar.de](mailto:pastor-hein-altenwald@kita-saar.de)



1.	Einleitung .....	3
2.	Grundsätzliches .....	4
3.	Ziele .....	4
4.	Teamgrundsätze/Haltung .....	5
5.	Umsetzung .....	5
5.1.	Beschwerdeannahme.....	5
5.2.	Beschwerdeinstrumente .....	6
5.3.	Beschwerdebearbeitung .....	6
5.4.	Ergebnissicherung .....	7
6.	Datenschutz.....	7
7.	Literaturverzeichnis.....	8
8.	Anlagen .....	8

In dem vorliegenden Konzept wird der Einfachheit halber nur die weibliche Form verwendet.  
Die männliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

## 1. Einleitung

Bei einer Beschwerde handelt es sich um eine von außen erkannte und benannte Abweichung von einem gewünschten oder festgelegten Zustand. Bei einem Dienstleistungsunternehmen wie einer Kindertagesstätte bezieht sie sich in der Regel auf die angebotenen Leistungen und Aufgaben, weshalb sie ein breites Spektrum an Themen beinhalten kann.

Unsere Kindertageseinrichtung ist Dienstleister sowohl für die betreuten Kinder als auch für deren Eltern und Angehörige. Wir sind ständig bestrebt, unser Angebot auf Verbesserungspotenzial zu überprüfen und dies dann auch zu nutzen. Beschwerden, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge sind daher immer willkommen. Wir sehen sie als Ausdruck einer nicht erfüllten Erwartung. Deshalb dienen sie uns als Chance zur Weiterentwicklung unserer Arbeit.

Unsere Mitarbeiterinnen sind stets offen für Kritik und Beschwerden. Wir nehmen die Anliegen und Bedürfnisse sowohl der Kinder als auch (im Sinne einer gelingenden Erziehungspartnerschaft) die der Eltern ernst. Ein wertschätzender, respektvoller Umgang ist uns dabei sehr wichtig.

### **Rahmenleitbild des Bistums Trier, Leitbild der KiTa gGmbH Saarland und KTK-Gütesiegel**

„In katholischen Kindertageseinrichtungen werden Eltern als Kunden respektiert, die berechnete Erwartungen an das Angebot der Einrichtung haben. In katholischen Kindertageseinrichtungen stehen Eltern Möglichkeiten zur Verfügung, Beschwerden vorzubringen, die zeitnah bearbeitet werden.“

*(KTK-Gütesiegel, Fach II, QB II, Anf. 1, Praxisind. 2 u. 7)*

„Um auf den differenzierten Bedarf von Eltern adäquat reagieren zu können, werden in katholischen Kindertageseinrichtungen geeignete Instrumente der Bedarfsermittlung eingesetzt. Damit weisen die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Rechtsträger nach, dass sie ein wirkliches Interesse an den Lebenssituationen von Familien haben. In diesem Sinn verstehen sich katholische Kindertageseinrichtungen als offene Systeme in gesellschaftlichen Bezügen. Ihre Angebote resultieren aus dem Dialog mit dem Umfeld.“

*(KTK-Gütesiegel, Fach II, QB2, Anforderung 2)*

„Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben eine herausragende Bedeutung für die Arbeit der katholischen Kindertageseinrichtungen.... Sie gestalten ihren Dienst in einem konstruktiven Miteinander im Team, mit den Kindern und ihren Eltern. Es ist geprägt von gegenseitiger Wertschätzung, Solidarität und Offenheit auch in Konfliktsituationen.“

*(RLB Bistum Trier, S. 9)*

„Erziehungspartnerschaft ist die Grundlage unserer Zusammenarbeit mit Eltern und Familien. Wir unterstützen Eltern und Familien unter Berücksichtigung ihrer Lebenssituation bei der Erziehung und Entwicklung ihrer Kinder. Wir pflegen einen regelmäßigen und vertrauensvollen Austausch mit den Eltern und Familien.“

*(Leitbild der KiTa gGmbH Saarland)*

## 2. Grundsätzliches

- Allen Eltern ist bekannt, dass sie sich bei Bedarf mit Anregungen, Ideen und Beschwerden an die pädagogischen Mitarbeiterinnen sowie an die Standortleitung wenden können. Sie kennen auch die Möglichkeiten, sich mit der Elternvertretung in Verbindung zu setzen.
- Jede pädagogische Mitarbeiterin sowie die Standortleitung nehmen Beschwerden von Eltern entgegen.
- Wir gehen auf Eltern zu wenn wir bemerken, dass sie unzufrieden sind, und suchen das Gespräch mit ihnen.
- Wir akzeptieren die Einwände der Eltern und nehmen ihre Perspektive für-wahr und sind auf diese Weise bemüht, das Problem aus Kundensicht zu sehen.
- Wir nehmen Beschwerden von Eltern ernst und sind offen für Kritik und Anregungen.
- Ein regelmäßiger Austausch mit den Eltern ist uns wichtig. Wir erreichen diesen durch vielfältige Angebote und Initiativen.

## 3. Ziele:

- Kinder und Eltern fühlen sich in unserer Einrichtung gut aufgehoben und tragen dies auch nach außen.
- Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns ihr Kind mit einem guten Gefühl anvertrauen.
- Alle Eltern nutzen die Möglichkeit, sich bei Unzufriedenheit mündlich oder schriftlich bei uns zu beschweren.
- Alle Mitarbeiterinnen sind offen für die Sichtweise der Eltern und nehmen deren Anliegen ernst.
- Wir beugen Unzufriedenheit vor, indem wir Eltern Zeit und Raum bieten, Beschwerden und Kritik zu äußern.
- Alle Mitarbeiterinnen sehen aus Beschwerden erhaltene Informationen als Chance und Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit.
- Es existiert ein systematisches Bearbeitungsverfahren, auf dessen Grundlage Beschwerden zeitnah und sachorientiert bearbeitet werden.

#### **4. Teamgrundsätze/Haltung**

- Jede Mitarbeiterin hat die Möglichkeit und die Verpflichtung, auf Mängel in der Einrichtung und daraus resultierende Unzufriedenheit hinzuweisen.
- Durch sorgfältige Planung und Bewertung von Prozessen versuchen wir, Fehler möglichst zu vermeiden.
- Jeder hat bei uns das Recht, Fehler machen zu dürfen, und es wird offen darüber gesprochen.
- Aufgetretene Fehler werden erkannt und im Sinne einer zukünftigen Fehlervermeidung aktiv, konstruktiv und systematisch genutzt.
- Wir suchen nach Ursachen von Fehlern, nicht nach Verursachern.
- Eine möglichst genaue Ursachenanalyse dient uns dazu, die Bedingungen, die für das Auftreten eines Fehlers verantwortlich sind, zu verändern und diesen so für die Zukunft auszuschließen.
- Alle Mitarbeiterinnen können sich darauf verlassen, dass interne Prozesse nicht nach außen getragen werden.
- Jede Mitarbeiterin hat Anspruch auf Unterstützung durch die Standortleitung, wenn sie einen Fehler oder eine Beschwerde bearbeitet.
- Die Ursachen für Beschwerden suchen wir zunächst bei uns.
- Eine Beschwerde wird von jeder pädagogischen Fachkraft entgegen genommen und jeder fühlt sich für alle Beschwerden verantwortlich.
- Die Eltern sind für uns Erziehungspartner. Wir sehen sie als Experten für die Erziehung ihrer Kinder.

#### **5. Umsetzung**

##### **5.1. Beschwerdeannahme**

- Jede pädagogische Mitarbeiterin nimmt Beschwerden freundlich, sachlich und offen entgegen, fühlt sich verantwortlich, Lösungen zu finden und vermittelt dies auch den Eltern.
- Praktikantinnen und Hauswirtschaftskräfte nehmen keine Beschwerden entgegen, sondern verweisen an eine pädagogische Mitarbeiterin oder an die Standortleitung.
- Je nach Art der Beschwerde wird die Gesamtleitung informiert und in den Prozess mit eingebunden.
- Kann bei einer Beschwerde gleich eine Lösung gefunden werden, so wird diese von der pädagogischen Mitarbeiterin bzw. der Standortleitung sofort umgesetzt und ggf. die entsprechende Information an die Standortleitung und das Team weitergegeben.

- Die Pädagogische Mitarbeiterin sichert den Eltern ein angemessenes Verfahren der Beschwerdebehandlung bzw. Fehlerbehebung zu:
  - Informationsweitergabe an die Standortleitung.
  - Bei Bedarf Ausfüllen des Beschwerdeprotokolls und Weitergabe an die Standortleitung
  - Beschwerdebesprechung zur Fehlerbehebung mit Standortleitung und pädagogischer Mitarbeiterin, ggf. Besprechung im gesamten Team. Sichtweisen und Lösungsvorschläge von Eltern werden berücksichtigt und in den Bearbeitungsprozess einbezogen.
  - Besprechung des Lösungsvorschlages mit den Eltern und schriftliches Festhalten im Formular „Beschwerdeprotokoll“.
- Die pädagogische Mitarbeiterin, die die Beschwerde entgegengenommen hat, oder ggf. die Standortleitung bleibt bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung dafür verantwortlich, die Eltern über den aktuellen Stand zu informieren.

## 5.2. Beschwerdeinstrumente

- Mündliche Beschwerde bei einer pädagogische Mitarbeiterin oder der Standortleitung.
- Schriftliche Beschwerde: der erarbeitete „Elternbrief – ein Brief von Eltern“ liegt im Elterninformationsbereich im Flur aus und kann in den dort vorhandenen Elternbriefkasten mit der Aufschrift: „Bitte teilen Sie uns mit, womit Sie nicht zufrieden sind und welche Wünsche sie haben. Wir danken Ihnen schon jetzt für Ihre Beteiligung.“ eingeworfen werden. Der Briefkasten wird täglich von der Standortleitung, bei deren Abwesenheit von der Abwesenheitsvertretung, ggf. von einer pädagogischen Mitarbeiterin, geleert.
- Elternfragebogen: alle 2 Jahre zur Ermittlung der Zufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit, der Zusammenarbeit mit Eltern, den Öffnungszeiten, den Aktivitäten und der Ausstattung der Einrichtung
- Elternausschuss: Beschwerden von Eltern, die über den Elternausschuss an die Einrichtung herangetragen werden.

## 5.3. Beschwerdebearbeitung

- Eltern haben grundsätzlich immer die Möglichkeit, sich mit einem Anliegen oder einer Beschwerde an eine pädagogische Mitarbeiterin oder die Standortleitung zu wenden. Ggf. findet eine Terminvereinbarung statt.
- Für kurze Anfragen und Wünsche werden Tür- und Angelgespräche in der Bring- und Abholzeit als Kommunikationsmöglichkeit genutzt.

- Bei einem dringenden Anliegen oder einer Beschwerde nimmt sich die pädagogische Mitarbeiterin oder die Standortleitung nach Möglichkeit sofort Zeit für die Eltern. Ist dies nicht möglich, erhalten die Eltern zeitnah, möglichst noch am gleichen Tag, einen Gesprächstermin.
- Wer eine Beschwerde entgegennimmt, informiert schnellstmöglich die Standortleitung und ggf. die betroffene Kollegin.
- Eine vorliegende Beschwerde wird als Tagesordnungspunkt in die nächste wöchentliche Teamsitzung aufgenommen und dort besprochen. Konnte direkt eine Lösung gefunden werden, so wird diese den pädagogischen Mitarbeiterinnen mitgeteilt. Es wird festgelegt, wer das weitere Gespräch mit den Eltern sucht: die pädagogische Mitarbeiterin, die Standortleitung oder beide.
- Nimmt die Beschwerdebearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch, erhalten die Eltern Zwischeninformationen über deren Stand von der zuständigen pädagogischen Mitarbeiterin.
- Beschwerdegespräche finden grundsätzlich in einem geschützten Rahmen statt (Büro der Standortleitung oder Personalraum)

#### **5.4. Ergebnissicherung**

- Die Beschwerde und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung werden im Formular „Beschwerdeprotokoll“ schriftlich festgehalten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass Klarheit über getroffene Vereinbarungen besteht.
- Ist es nicht möglich, mit den Eltern eine einvernehmliche Lösung zu finden und entsprechende Vereinbarungen zu treffen, wird ein weiterer Gesprächstermin mit einem neutralen Vermittler, z. B. der Gesamtleiterin, vereinbart, und ggf. weitere Informationen eingeholt.
- 2-3 Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird von der zuständigen pädagogischen Mitarbeiterin oder ggf. von der Standortleitung bei den Eltern nachgefragt, ob Sie mit der gemeinsam getroffenen Vereinbarung zufrieden sind.

#### **6. Datenschutz**

- Die Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen Mitarbeiterinnen eingehalten.
- Den Eltern wird Verschwiegenheit zugesichert.
- Alle Gespräche finden in einem geschützten Rahmen statt.



## **7. Literaturverzeichnis**

*Pesch, L.; Sommerfeld, V.:* Beschwerdemanagement – Wie Kindergärten Top werden, Beltz-Verlag Weinheim, 2002

Rahmenleitbild für katholische Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier, Bistum Trier (Hrsg.), Trier, 2007

Leitbild der KiTa gGmbH Saarland

KTK – Gütesiegel, Bundesrahmenhandbuch, Verband Katholischer Tageseinrichtungen für Kinder (KTK)-Bundesverband e.V. (Hrsg.)

QMH, Allgemeine Darlegung zum QMH KiTa gGmbH Saarland

## **8. Anlagen**

- Vordruck „Beschwerdeprotokoll“
- Vordruck „Eltern-Brief - ein Brief von Eltern“



**Beschwerdelösung:**

Sofort realisiert:

Zusagen gegenüber den Eltern: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Zuständig für weitere Bearbeitung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Terminzusagen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Zwischenbescheid: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Lösung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Eltern-Brief - ein Brief von Eltern**

Liebe Eltern,

bitte teilen Sie uns mit womit Sie nicht zufrieden sind und welche Wünsche Sie haben. Wir danken Ihnen schon jetzt für Ihre Beteiligung und werden Ihren Brief in jedem Fall sorgfältig auswerten.

**Ich bin nicht zufrieden mit:** \_\_\_\_\_

---

---

---

**Stattdessen wünsche ich mir:** \_\_\_\_\_

---

---

---

**Außerdem möchte ich mitteilen:** \_\_\_\_\_

---

---

---

Wenn Sie eine direkte Antwort wünschen oder mit uns darüber sprechen möchten, können Sie uns hier Ihren Namen mitteilen:

---