



Beschwerdemanagement in
Kinderbetreuungseinrichtungen

Die wichtigsten Facts

Wozu ein Beschwerdemanagement? Ein gesichertes, verlässliches und einheitliches Beschwerdemanagement ist notwendig, um neben einer transparenten Beschwerdebearbeitung und -dokumentation eine Steigerung der Zufriedenheit in der Einrichtung zu ermöglichen, sowie Verbesserungsmöglichkeiten zu entwickeln und die Qualitätsentwicklung zu fördern. Auch gesetzliche Bestimmungen fordern zu einem Beschwerdemanagement auf. In §45 des achten Sozialgesetzbuches wird festgelegt, dass einer Einrichtung erst dann die Betriebserlaubnis erteilt werden darf, wenn das Wohl der Kinder in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist dann der Fall, wenn zur Sicherung der Rechte von Kindern die Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung, sowie die Möglichkeit zur Beschwerde bereitstellt. Im Hinblick auf ein erfolgreiches Qualitätsmanagement fordern die Normen der DIN EN ISO 9000-9001 Verifizierungen, dass alle Aspekte des Umgangs mit Kunden verbindlich und einheitlich geregelt werden.

Welche Herausforderungen ergeben sich aus der Zielgruppe? Die größte Hürde aus Sicht der Eltern beim Äußern von Beschwerden ist das Abhängigkeitsverhältnis zwischen ihnen und den Kindern zu den Erziehern. Das führt dazu, dass sich Eltern möglicherweise nicht trauen, Kritik zu äußern. Daher erfordert der Umgang mit Beschwerden von Eltern grundsätzlich eine positive Haltung gegenüber Beschwerden und die Bereitschaft sich selbst und das eigene Verhalten zu reflektieren. Diesbezüglich ist es sinnvoll, sich einige Fragen zu stellen, wie und ob alle Eltern um ihre Mitwirkungs- und Beschwerdemöglichkeit Bescheid wissen, ob Beschwerden professionell entgegengenommen werden oder was die Eltern daran hindern könnte die Möglichkeit der Beschwerde zu nutzen. Damit ein Beschwerdemanagement erfolgreich umgesetzt werden kann, ist das Interaktionsverhalten der pädagogischen Fachkräfte entscheidend. Dieses sollte durch Beschwerdeoffenheit, hohe Informationsdichte, Freundlichkeit, pädagogische Qualität und Professionalität geprägt sein. Diese Faktoren bedingen sich wechselseitig.

Wie wird ein Beschwerdemanagement gestaltet? Konkret beinhaltet ein Beschwerdemanagement die unterschiedlichen Zugänge zur Beschwerdeäußerung, einen definierten Prozess von der Bearbeitung der Beschwerde bis hin zur Auswertung, eindeutige Zuständigkeiten und eine Erfolgskontrolle. Hierbei ist ein einfaches, anonymes und benutzerfreundliches Beschwerde-Tool sinnvoll, welches von allen Eltern genutzt werden kann, die eine persönliche Beschwerde aufgrund unterschiedlicher Hürden nicht tätigen möchten oder können. Neben dem leichten Zugang, den ein solches Tool ermöglicht, bietet es auch eine Vereinfachung auf der Organisationsebene, da Beschwerden verlässlich und direkt an die zuständige Stelle, mit einer vorgeschlagenen Handlungsempfehlung, weitergeleitet werden können. Ein klarer Weg der Beschwerde, welcher transparent und nachvollziehbar ist, muss ebenso wie die Zuständigkeiten und zeitlichen Abläufe in einem Beschwerdemanagement definiert sein. Wichtig ist, dass die Eltern wissen, wo eine Beschwerde richtig angebracht ist und dass sie diesen Weg nutzen, denn dadurch vertrauen sie darauf, dass sie ernstgenommen werden und auf die Beschwerde schnell reagiert wird.

Wie wird die Qualität gesteigert? Ein aktives Beschwerdemanagement zielt darauf ab, die Zufriedenheit der Eltern zu erhalten oder herzustellen, sowie negative Auswirkungen auf die Kita zu vermeiden. Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität der Einrichtung und dem Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern. Der Umgang mit Beschwerden fördert die bewusste Wahrnehmung der eigenen Bedürfnisse, die Fähigkeit, sich in eine andere Person hineinzusetzen, das Zutrauen schwierige Situationen bewältigen zu können, die Fähigkeit, gemeinsam Lösungen zu finden und sich bei anderen Unterstützung und Hilfe zu holen. Ziel des Beschwerdemanagements in Kinderbetreuungseinrichtungen ist die Förderung eines offenen Verhältnisses zwischen den pädagogischen Fachkräften und den Eltern. Dies fördert im besten Fall eine höhere Zufriedenheit der Eltern und Kindern, sowie der Mitarbeiter. Wer sich beschwert hat offensichtlich ein Interesse an der Einrichtung und deren Entwicklung.

Kontakt

Benötigen Sie Hilfe bei der Erstellung Ihres Beschwerdemanagements, oder sind auf der Suche nach einem geeigneten Beschwerde-Tool?

Dann kontaktieren Sie uns und wir helfen Ihnen gerne weiter:

GUT BEFRAGEN
Kerkrader Straße 11
35394 Gießen

Telefon: +49 641 94439780
Telefax: +49 641 94439781
Mobil: +49 160 3765431

Email: info@gutbefragen.de
www.gutbefragen.de

GUT
BEFRAGEN