

## Beschwerdemanagement - Kita Walle

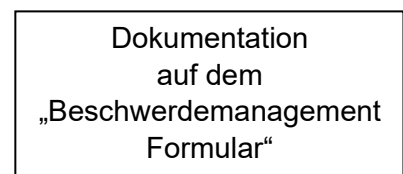
Das Beschwerdemanagement soll als faire, transparente, konstruktive, zielführende und partizipatorische Methode dazu dienen, die Zusammenarbeit zwischen MitarbeiterInnen und Eltern oder zwischen MitarbeiterInnen und der Leitungsebene bei Problematiken/Strapazen/Stress o.ä. zu begleiten und Zufriedenheit 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 MitarbeiterInnen der jeweiligen Gruppen
- bei den Leitungen (Krippe/Kindergarten)
- bei den ElternvertreterInnen der jeweiligen Gruppen
- beim Elternbeirat der Kita
- über das „Anonyme Beschwerdemanagement Formular“ der Kita

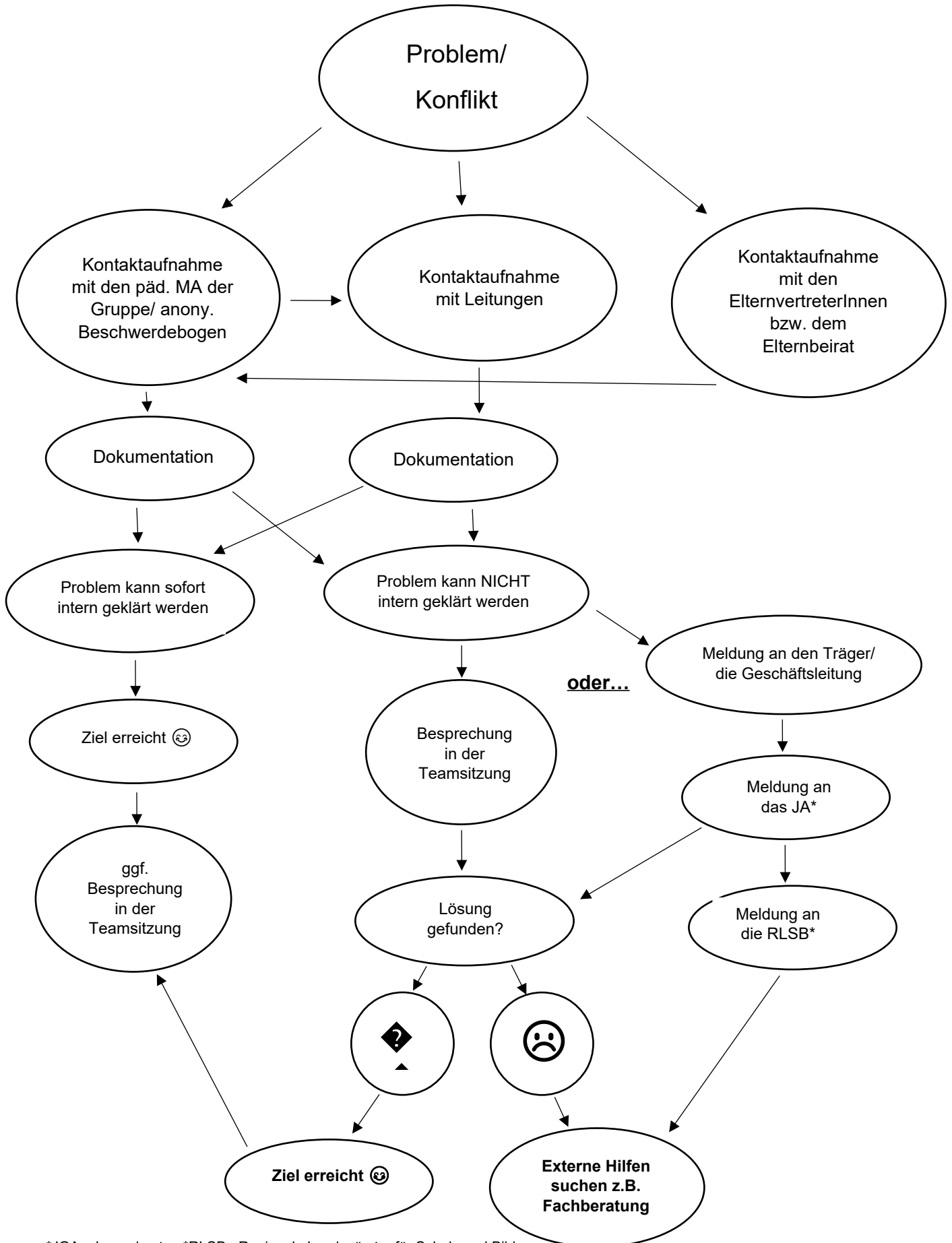


Dokumentation  
auf dem  
„Beschwerdemanagement  
Formular“

### Ziel des Beschwerdemanagements:

- Lösungen oder Lösungsansätze für Probleme erarbeiten und umsetzen

# 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/>



# **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. MitarbeiterIn: \_\_\_\_\_

Datum/Unterschrift TeilnehmerIn: \_\_\_\_\_