

1. Einleitung

Wir sind ständig bestrebt, unser Angebot auf Verbesserungspotential zu überprüfen dies dann auch zu nutzen. Beschwerden, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge sind daher immer willkommen. Sie dienen 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 wichtig.

2. Leitbild

Siehe unser Kinderschutzkonzept (KARUNA e.V./ Kinderhaus Buch)

2. Grundsätzliches

- Allen Eltern ist bekannt, dass sie sich bei Bedarf mit Anregungen, Ideen und Beschwerden an die pädagogischen MitarbeiterInnen sowie an die Kinderhausleitung wenden können. Sie kennen auch die Möglichkeiten, sich mit der Elternvertretung in Verbindung zu setzen.
- Jede/r pädagogische/r MitarbeiterIn, sowie die Kinderhausleitung nehmen die 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 Elternsicht zu betrachten.
- Wir nehmen Beschwerden von Eltern ernst und sind offen für Kritik und Anregungen
- ein regelmäßiger Austausch mit den Eltern ist uns wichtig.

3. Ziele

- Kinder und Eltern fühlen sich in unserer Einrichtung gut aufgehoben.

- Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns mit einem guten Gefühl ihr Kind anvertrauen.
- Alle Eltern nutzen die Möglichkeit, sich bei Unzufriedenheit mündlich oder schriftlich bei uns zu melden.
- Alle MitarbeiterInnen sehen aus Beschwerden enthaltene Informationen als Chance und Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit.
- Es existiert ein systemisches Bearbeitungsverfahren, auf deren Grundlage Beschwerden zeitnah und sachorientiert bearbeitet werden.

4. Teamgrundsätze/Haltung

- Jede/r 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.
- Jede/r hat das Recht Fehler machen zu dürfen. 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/r MitarbeiterIn hat Anspruch auf Unterstützung durch die Kinderhausleitung, wenn sie einen Fehler oder Beschwerde bearbeitet.

5. Umsetzung

5.1. Beschwerdeannahme

- Jede/r 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/n pädagogische/n MitarbeiterIn oder an die Kinderhausleitung.

- Je nach Art der Beschwerde wird die Geschäftsleitung informiert und in den Prozess mit eingebunden.
- Kann bei einer Beschwerde gleich eine Lösung gefunden werden, so wird diese von der/dem pädagogischen MitarbeiterIn bzw. Kinderhausleitung sofort umgesetzt und ggf. die entsprechende Information an die Kinderhausleitung und das Team weitergeben.
- Die pädagogischen MitarbeiterInnen sichern den Eltern ein angemessenes Verfahren der Beschwerdebehandlung, bzw. Fehlerbehebung:
 - Informationsweitergabe an die Kinderhausleitung
 - Beschwerdebesprechung zur Fehlerbehebung mit der Kinderhausleitung und der/den pädagogischen MitarbeiterIn ,ggf. Mit dem 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/Der pädagogische MitarbeiterIn, der/die die Beschwerde entgegengenommen hat oder ggf. Die Kinderhausleitung bleibt bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung dafür verantwortlich, die Eltern über den aktuellen Stand zu informieren.

5.2. Beschwerdeinstrumente

- mündliche Beschwerde bei einem/einer MitarbeiterIn oder der Hausleitung
- schriftliche Beschwerde: online Formular auf unserer Homepage und frei zugänglich im Eingangsbereich; Briefkasten am Leitungsbüro, dieser wird täglich von der Kinderhausleitung 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
- Elternvertretung: Beschwerden von Eltern die über die Elternvertretung an die Kinderhausleitung herangetragen werden.

5.3. Beschwerdebearbeitung

- Eltern haben grundsätzlich immer die Möglichkeit, sich mit einem Anliegen oder einer Beschwerde an einen/eine pädagogische/n MitarbeiterIn oder an die Kinderhausleitung zu wenden. Gegebenenfalls findet eine Terminvereinbarung statt.
- Für kurze Anfragen und Wünsche werden Tür- und Angelgespräche in der Bring- und Abholsituation als Kommunikationsmöglichkeit genutzt.
- Bei einem dringenden Anliegen oder einer dringenden Beschwerde nimmt sich der/die pädagogische MitarbeiterIn oder Kinderhausleitung sofort Zeit für die Eltern.

Ist dies nicht möglich, erhalten die Eltern zeitnah einen Termin; möglichst noch am selben Tag; telefonisch ist auch möglich

- Wer eine Beschwerde entgegennimmt, informiert auf den schnellsten Weg die Hausleitung und ggf. die betroffenen MitarbeiterInnen.
- Eine vorliegende Beschwerde wird als Tagesordnungspunkt in die nächste Teamsitzung aufgenommen und 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/ der pädagogische MitarbeiterIn, die Kinderhausleitung oder beide.
- Nimmt die Beschwerdebearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch, erhalten die Eltern Informationen zum aktuellen Stand ihrer Beschwerde über den/die zuständige pädagogische/n MitarbeiterIn.
- Beschwerdegespräche finden grundsätzlich in einem geschützten Rahmen statt (Büro der Kinderhausleitung oder Teamraum²); Bei wiederkehrenden Beschwerden werden Gespräche mit einem/einer pädagogischen MitarbeiterIn und einer/m weiteren pädagogischen MitarbeiterIn oder der Kinderhausleitung geführt.

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 entsprechend Vereinbarungen zu treffen, wird ein weiterer Gesprächstermin mit einem neutralen Vermittler, z.B. Geschäftsleitung, gruppenexterne MitarbeiterIn oder unsere Hauspsychologin Philomela vereinbart und ggf. weitere Informationen eingeholt.
- 2-3 Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird von der/dem zuständigen MitarbeiterIn oder ggf. der Hausleitung 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.