

Anregungs- und Beschwerdemanagement

„Als Beschwerdemanagement werden alle systematischen Maßnahmen bezeichnet, die ein Unternehmen oder eine Einrichtung bei Äußerung von Unzufriedenheit ergreift, um die Zufriedenheit wieder herzustellen.“

Heinrich B. Pieper (Organisationsberater und Qualitätsmanager)

Um Qualität immer wieder verbessern zu können, ist es wichtig offen für Anregungen und konstruktive Kritik zu sein. Die hierdurch resultierenden Rückmeldungen fließen in die Reflexion der Arbeit in den Kindertagesstätten ein.

Die Möglichkeit des **Persönlichen Gesprächs**

- Für kurzfristige Gespräche wird den Eltern Raum und Zeit gegeben. Dies kann in Form eines Tür-und-Angel-Gesprächs oder eines kurzfristigen Termins mit einer Erzieher/in oder der Leitung möglich sein.
- Im Entwicklungsgespräch (in der Regel einmal pro Jahr) haben die Eltern ebenfalls die Möglichkeit eigene Anliegen und Wünsche zu formulieren.
- Indirekt kann über den Elternbeirat per E-Mail, persönlich oder telefonisch das Gespräch gesucht werden. Der Elternbeirat trifft sich in regelmäßigen Abständen mit der Leitung und spricht Beschwerden/ Anregungen offen an.
- An Elternabenden (mind. einmal pro Jahr) werden Anliegen der Eltern besprochen.
- Für Beschwerden/ Anregungen, die in der Kindertagesstätte nicht geklärt werden können, steht die Fachbereichsleitung und deren Team in der Stadtverwaltung zur Verfügung.

Die Möglichkeit des **schriftlichen Beschwerde und Anregungsmanagements**

- Formulare zum Beschwerde_und Anregungsmanagement liegen für Eltern in allen Kindertagesstätten der Stadt Karben aus.
- Die Eltern können selbst entscheiden wo sie das Formular abgeben, bei der Erzieherin, der Leitung oder dem Fachbereich.
- Das Formular kann auch anonym genutzt werden.
- Insbesondere soll alle 3 Jahre eine umfassende Befragung aller Eltern über Ihre Einschätzung zu verschiedenen Aspekten der Kinderbetreuung durchgeführt werden.
- Gleichfalls wird in einem 3 Jahresturnus eine Befragung der Mitarbeiter/innen in den städtischen Kindertagesstätten erfolgen, um die Einschätzungen und Wünsche, sowie Anregungen der Mitarbeiter/innen umfassend einbeziehen zu können.

Abbildung 2 Beschwerde- und Anregungsmanagement

