
Sinn und Zweck

Diese Verfahrensanleitung erweitert den bereichsübergreifenden Standard Umgang mit Beschwerden und Ideen von Kunden, für alle Mitarbeiter der Kindertagesstätten.

Beschreibung

Der Eingang von Beschwerden in den Kitas kann über sehr unterschiedliche Wege und auch zu einem breiten Spektrum an Themen, erfolgen. Zur Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt die Orientierung an dem QM Dokument „Ablaufschema Kundenbeschwerde“, es wird konkret beschrieben, wie bei welchen Zugangsweg vorgegangen werden muss.

Im QM Dokument „Verfahrensanleitung besondere Vorkommnisse“ ist festgeschrieben, wann, aufgrund vorliegender Indikatoren und der Schwere einer Beschwerde, die Geschäftsbereichsleitung informiert und ggf. in die Klärung der Beschwerde einbezogen werden muss.

Bei der Annahme und Bearbeitung einer Beschwerde gibt es Regeln, die von allen Mitarbeitern beachtet werden sollten.

- Alle Mitarbeiter sind für Beschwerden offen
- Den Beschwerenden immer ausreden lassen und keine Wertungen vornehmen
- Rückfragen an den Beschwerenden richten, um Verständnis zu sichern
- Nachfrage, ob der Wunsch besteht, die Beschwerde schriftlich aufzunehmen (QM Dokument Meldebogen für Beschwerden, Ideen und Lob von Kunden)
- Nachfrage, ob Beschwerender Lösungsmöglichkeiten für sein Problem sieht
- Einrichtungsspezifisch sind Vereinbarungen getroffen wurden, wo jede Beschwerde kurz erfasst / notiert wird (Bsp. Übergabebogen, Beschwerdebuch)
- Alle Beschwerden sowie deren Bearbeitung, werden vom QC der Einrichtung regelmäßig im Team ausgewertet

Alle Mitarbeiter werden regelmäßig für den Umgang mit Beschwerden geschult, die Verantwortung dafür liegt bei der Leitung und dem QC der Einrichtung.

Alle Eltern sind mit der „Beschwerdekultur“ der Einrichtung vertraut. Informationen dazu erfolgen in Gesprächen, über Aushänge, Befragungen und einem Flyer.