

Beschwerdemanagement in dem Bewegungskindergarten TG „Hops!“

Beschwerden in einem Kindergarten können viele verschiedene Formen annehmen, sie sind Anregungen, Kritik, Konflikte oder Verbesserungsvorschläge und erreichen uns über unterschiedliche Kanäle.

Mit diesem Konzept wollen wir als Bewegungskindergarten TG „Hops!“ die Wege/den Prozess einer Beschwerde veranschaulichen und transparenter gestalten. Und somit das „Beschweren“ vereinfachen. Denn als Kindergartenteam verstehen wir Beschwerden, als konstruktive Kritik und diese hat einen wichtigen Anteil an der Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Qualität. Wir sehen Beschwerden als ein Lernfeld und eine Chance neue Ideen von und mit den Kindern und Eltern in unseren Bewegungskindergarten zu verwirklichen.

Zentrale Bestandteile im Umgang mit Beschwerden ist sie obgleich ihrer Art ernst zu nehmen, sie mit allen betroffenen Personen und Stellen zu bearbeiten und eine Lösung zu erarbeiten, die für alle tragbar ist. Dazu ist wichtig, dass wir als Team ein gemeinsames Verständnis und eine Haltung zu Beschwerden geklärt haben und aufweisen können.

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**



www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhausen
Steuernummer: 324/5790/0131

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder

Die Kinder können sich beschwere

- beim Kitapersonal
- bei den Auszubildenden
- bei der Küchenkraft
- bei der Verwaltung
- bei Freunden und Eltern
- bei den Leitungen

Die Kinder äußern Beschwerden zum Beispiel

- durch Kommunikation
- durch Unwohlsein
- durch zurückziehen
- durch Heimweh
- durch verändertes Verhalten
- durch Kreativität

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

- durch Wahrnehmung und Beobachtung
- durch Empathie
- durch Dialog mit dem Kind – Befragungen
- Alltagssituationen

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- indem mit dem Kind direkt eine Lösung erarbeitet wird
- indem es in den jeweiligen Gruppen zum Thema gemacht wird
- mit Team und Leitung
- mit Hilfe der Erziehungsberechtigten

Wir wollen die Kinder dazu animieren, sich zu allen Belangen, die ihren Alltag und ihr Zusammenleben mit den anderen Kindern und Erziehern betreffen, zu beschweren und somit an der Gestaltung ihres Kita-Alltags mit teilzuhaben. Wir setzen uns zum Ziel mit den Kindern zusammen ihre Beschwerdemöglichkeiten zu besprechen, ernst zu nehmen und zusammen schnellmöglich eine Lösung finden.

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**

 www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhausen
Steuernummer: 324/5790/0131

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern können sich beschweren

- beim pädagogischen Personal
- bei den Personal
- bei den Auszubildenden
- bei der Küchenkraft
- bei der Leitung
- bei der Verwaltung
- beim Träger
- beim Elternrat

Die Eltern können ihre Beschwerden äußern

- im Dialog
- per Mail
- per Telefon
- in den Entwicklungsgesprächen
- auf den Elternabend
- über den jährlichen anonymen Fragebogen
- über den Kummerkasten des Elternrats
- über das Beschwerdeformular

Die Beschwerden der Eltern werden dokumentiert und bearbeitet

- nach dem Beschwerdeablaufplan – im Dialog
- mit dem Beschwerdeprotokoll
- durch weiterleiten an zuständige Stelle

Wir machen uns zum Ziel die Beschwerdemöglichkeiten, neben dem direkten Dialog mit den Gruppenleitungen und auf Elternabenden, deutlich mehr hervorzuheben, in dem wir unserer Beschwerdeverfahren transparent darstellen. Insbesondere durch Aushänge, konkrete Kommunikation mit den Eltern zum Beschwerdemanagement, in der Schaffung eines „Kita ABC“ und Weiterleitung an den Elternrat.

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**

 www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhausen
Steuernummer: 324/5790/0131

Konkretisierung der Baustellen:

- Die Möglichkeiten des Beschwerens für Kinder zu erweitern und sie dazu animieren.
- Die Eltern über unser Beschwerdemanagement und ihre Beschwerdemöglichkeiten zu informieren.

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**

 www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhausen
Steuernummer: 324/5790/0131

Ablaufschema

Die Beschwerde geht ein bei

- Mitarbeiter
 - Der MA kann die Beschwerde direkt und selbständig bearbeiten bzw. es wird mit dem Beschwerdeführenden eine Lösung gefunden. MA informiert die Leitung.
 - Der MA kann die Beschwerde nicht selber bearbeiten bzw. lösen. Er nimmt die Beschwerde entgegen und informiert Beschwerdeführenden über den weiteren Verfahrensweg (eine zeitnahe Bearbeitung), die Beschwerde wird an die zuständige Stelle weitergeleitet. Die Leitung wird informiert.
- Elternrat
 - Die Leitung wird vom Elternrat informiert, Leitung dokumentiert und entscheidet über die weitere Bearbeitung.
- Träger
 - Der Träger informiert die Leitung und beide suchen nach einer Lösung.

Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll
- Ist es sofort zu lösen?
- Selbstbearbeiten oder Weiterleitung an zuständige Stelle

Beschwerdebearbeitung

- An Beschwerdeführenden Rückmeldung durch Entgegennehmer mit Bearbeitungsfrist
- Dokumentation der Bearbeitung auf Protokoll
- Lösung erarbeiten
- Falls notwendig Weiterleitung an andere (mit-)zuständige Stelle

Abschluss

- Beschwerdeführende über Ergebnis informieren
- Beschwerdeprotokoll unterschreiben
- Ablage der Dokumentation
- Ggf. Informationen über Ergebnis an andere zuständige Stelle leiten

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**

 www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhausien
Steuernummer: 324/5790/0131

Beschwerdeprotokoll



Beschwerdeeingang

Beschwerdeführender: _____ Tel./E-Mail: _____

Aufgenommen durch: _____ Datum: _____

Eingangsweg

- Direktbeschwerde
- Über den Dienstweg Erhaltene Beschwerde
- Träger Leitung Mitarbeiter Elternrat sonstiges: _____

Per

- Telefonisch Brief Persönlich E-Mail Formular

Betrifft Arbeitsbereich

- Konzeption / konzeptionelles Arbeiten Hygiene
- Aufsichtspflicht & Sicherheitsmaßnahmen Organisatorisches

Sachverhalt der Beschwerde

Ergebnis sofortige Vereinbarung

keine sofortige Lösung, weitergeleitet an _____ Datum _____

Ergebnis

Abschluss Datum _____ Anlagen _____

Unterschrift Bearbeiter _____ Unterschrift Leitung _____

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**

 www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhaus
Steuernummer: 324/5790/0131

Beschwerdeformular

Ist Dir etwas aufgefallen, Du hast einen Verbesserungsvorschlag? Hier kannst Du eine Rückmeldung geben und uns auch gerne direkt ansprechen.

Gibt es ein Problem, auf das Du uns gerne hinweisen möchtest?

Hast Du eine Idee zur Verbesserung?

Vielen Dank für deine Rückmeldung!

**DEINE LEIDENSCHAFT.
UNSERE VIELFALT.**

 www.tgherford.de

Fachbereich TG HOPS
anerkannter Bewegungskindergarten

Turngemeinde Herford von 1860 e.V.
Waldfriedenstraße 62, 32049 Herford
Postfach 2918 / 32019 Herford
Telefon 0 52 21 / 92 44 74
E-Mail kindergarten@tgherford.de

Sparkasse Herford
IBAN DE35 4945 0120 1000694065
BIC WLAHDE44XXX

Registergericht: Nummer 21076
Amtsgericht Bad Oeynhausen
Steuernummer: 324/5790/0131