

Ideen- und Beschwerdemanagement



Leitbild:

2Petrus 1,19

„Um so fester verlassen wir uns jetzt auf das, was Gott durch seine Propheten zugesagt hat. Auch ihr tut gut daran, wenn ihr darauf hört. Denn Gottes Zusagen sind wie ein Licht, das in der Dunkelheit leuchtet und Klarheit schenkt, bis es endgültig Tag wird und der aufgehende Morgenstern Licht in unsere Herzen bringt.“ (Übersetzung aus der Bibel Hoffnung für Alle)

Die evangelische Kindertagesstätte Morgenstern stellt sich der Aufgabe, die Kinder im Vertrauen auf Gottes Liebe zu christlichen, sozialen und eigenständigen Menschen zu erziehen.

In unserer pädagogischen Arbeit haben religiöse Werte einen hohen Stellenwert und sind in unserem Alltag fest verankert.

Durch den Einsatz entsprechender Lieder, Geschichten und Gebete vertrauen wir auf Gottes Licht und Wort, damit sich alle Menschen, ob groß oder klein, in unserer Einrichtung entfalten können.

Dies bedeutet für uns den Menschen so anzunehmen wie er ist und ihn mit seinen individuellen Fähigkeiten zu einer starken Persönlichkeit reifen zu lassen². Petrus 1,19 , (siehe Leitbild)

Leitsätze:

- Ideen und Beschwerden kommen über unterschiedliche Wege und zu den verschiedensten Themen.
- Ideen und Beschwerden äußern sich auf unterschiedliche Art und Weise - teilweise sind sie nicht unmittelbar als solche erkennbar.
 - Mögliche Arten wären denkbar:
 - Allgemeine, ausdrücklich als solche vorgebrachte Ideen und Beschwerden
 - Hinweise oder Anregungen zu bestimmten Vorgängen oder Verfahren
 - Briefe, Eintragungen im Gästebuch, Homepage, Email
 - Kündigung von Verträgen wegen Unzufriedenheit
 - Widersprüche gegen Entscheidungen oder -verfahren
 - Anfragen, Anregungen, Hinweise aus kirchlichen und politischen Gremien
 - Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- Mit den Ideen oder den Beschwerden äußern Kinder, Eltern, Mitarbeiter und Kooperationspartner ihre Vorschläge, ihre Reklamation, ihre

Ideen- und Beschwerdemanagement

Beanstandung ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Tageseinrichtung erbrachten Leistung resultiert.

- Ideen und Beschwerden sind erwünscht.
- Aufgabe des Umgangs mit Ideen und Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, ihnen nachzugehen und die Zufriedenheit der Beteiligten wieder herzustellen.

Ziele

- Eltern über den Ideen- Beschwerdeprozess informiert
- Die Mitarbeitenden sind für Ideen und Beschwerden, in angemessener Form geäußert, offen.
- Ideen und Beschwerden werden offen, sach- und fachorientiert zeitnah bearbeitet.
- Die aufgrund von Ideen und Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität in unserer Kindertagesstätte
- Die Zufriedenheit der Eltern / der Kinder / des Personals ermitteln. Ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Ideen und Unzufriedenheit geben
- Dokumentation der Ideen und /oder Beschwerdebearbeitung
- Versachlichung von Ideen und/oder Beschwerdebearbeitung
- Ein einheitliches Bearbeitungsverfahren hilft bei der Klärung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten, bei der Entwicklung von Lösungen und unterstreicht die Servicequalität der Kindertagesstätte

Woran erkennen wir die Umsetzung der gesetzten Ziele:

- Alle Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden fachlich vertraut.
- Das Team hat eine gemeinsame Haltung zu Ideen, Anfragen und Beschwerden
- Die Mitarbeitenden sind offen für die Sichtweise der Eltern, der Kinder, des Trägers und Kooperationspartner

Ideen- und Beschwerdemanagement

- Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Ideen und Beschwerden ist eingeführt
- Es ist ein Ideen und Beschwerdeformular entwickelt
- Es gibt ein Verfahrensablauf mit Lösungswegen
- Der Umgang in der Einrichtung ist zwischen allen Beteiligten ist wertschätzend
- Die Eltern werden in Aufnahme- und Entwicklungsgesprächen über das Ideen- und Beschwerdemanagement informiert
- Die Kinder werden in der Projektarbeit und in Kinderkonferenzen über das Ideen- und Beschwerdemanagement informiert
- Sie finden Informationen über das Ideen- und Beschwerdemanagement auf der Homepage
- Die Eltern, Kinder und Mitarbeiter wissen, dass sie sich mit ihren Ideen und/oder Beschwerden an die Mitarbeitenden, die Leitung, den Träger sowie die Elternvertreter wenden können.
- Die Elternvertreter sind ihnen bekannt

Grundlage

- Arbeitsrechtliche Bestimmungen
- Konzeption der Einrichtung

Stationen der Umsetzung:

- Im Rahmen des jährlichen Entwicklungsgesprächs
- Im Rahmen des jährlichen Mitarbeitergesprächs
- Im Rahmen von Elternabenden
- durch Fragebogen zur Ermittlung der Zufriedenheit
- in Elternvertretersitzungen
- in Gesprächen mit Eltern/ Kinder/ Personal
- in Kinderkonferenzen

Ideen- und Beschwerdemanagement

Ablaufschema



Ideen und Beschwerdemanagement der Kindertagesstätte Morgenstern

Beteiligte bei der Ideen- und/oder Beschwerdelösung können sein:

- Leitung
- Mitarbeitende und/oder päd. Fachkräfte der Einrichtung
- alle Mitarbeitende und/ oder alle päd. Fachkräfte der Einrichtung
- Die Kinder der Einrichtung
- Der Träger
- Der Kita-Ausschuss
- Elternausschuss
- Eltern
- Externe Berater z.B. Fachberatung, Moderator,...

Weg der Beschwerde

Ideen und/oder Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch, schriftlich oder per E-Mail...

...an Mitarbeitende

- a) Die Idee und/oder Beschwerde kann von den Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Ideen und/oder Beschwerdeführenden und Mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden.
 - Die/der Mitarbeitende dokumentiert die Idee und/oder Beschwerde.
 - Die/der Mitarbeitende informiert die Leitung.
- b) Die Idee und/oder Beschwerde kann nicht von den Mitarbeitenden bearbeitet werden.

Ideen- und Beschwerdemanagement

Die Idee und/oder Beschwerde wird entgegen genommen und die Ideen und/oder Beschwerdeführenden darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Idee und/oder Beschwerde gerechnet werden darf.

- Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.
- Das Dokumentationsverfahren ist gestartet

...an die Elternvertreter

Die Elternvertreter nehmen die Beschwerde neutral an, suchen das Gespräch mit der Leitung und tragen die Beschwerde vor.

- Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise
- Das Dokumentationsverfahren seitens der Kita wird gestartet

...an den Träger

Der Träger nimmt die Idee und/oder Beschwerde entgegen und informiert die Leitung.

- Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.
- Das Dokumentationsverfahren seitens der Kita wird gestartet

...an die Kinder

- Die Kinder/ das Kind nimmt die Idee und/oder Beschwerde entgegen und informiert die in der Kinderkonferenz, im Projekt, im Freispiel....
- Die päd. Fachkräfte /Mitarbeiter stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

Ideen- und Beschwerdemanagement

- Die/der Mitarbeitende dokumentiert die Idee und/oder Beschwerde.
- Die/der Mitarbeitende informiert die Leitung.
- Die weitere Vorgehensweise z.B. Teamthema, Konzeptionspunkt,... wird bei Bedarf erörtert.
- Die Kinder werden so weit wie möglich mit einbezogen.
- Die Kinder bekommen das Ergebnis erklärt

Ideen und/oder Beschwerdeeingang

Liegt eine Idee oder Beschwerde vor? → Aufnahme in Formular
Um welche Ideen und/oder Beschwerdetypen handelt es sich?
Interne Ideen- und/ oder Beschwerdelösung oder Übermittlung an zuständige Stellen

Ideen und/oder Beschwerdebearbeitung

Den Ideen und/oder Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben
Dokumentation der Bearbeitung im Formular
Lösung erarbeiten

→ bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stellen

Abschluss

Information an den Ideen und/oder Beschwerdeführenden
Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
Ablage der Dokumentation
Kopie für eigene Akte

*>>Alle Hinweise werden bearbeitet –
aber nicht jeder Hinweis ist eine Idee oder Beschwerde <<*