

Unser Gewinn in der Umsetzung eines Beschwerdemanagement ist...

- ⇒ Verbindliche & verlässliche Standards für die pädagogische Arbeit
- ⇒ Partizipation aller Beteiligten
- ⇒ Konstruktive Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten
- ⇒ Professioneller Umgang mit Kritik durch Prozessablauf
- ⇒ Selbstreflexion – Teamreflexion – Überprüfung der eigenen Haltung
- ⇒ Das Team positioniert sich und schafft Klarheit für alle
- ⇒ „Lob tut gut – Kritik bringt uns weiter“
- ⇒ Nutzen der Chancen zur Qualitätsentwicklung & Qualitätssicherung
- ⇒ „Stillstand ist Rückschritt“ (Karl Marx)

Platz für Notizen:



QM-Prozess Bistumsrahmenhandbuch C11.02 „Beschwerdemanagement“



umgesetzt in der

Kath. Kindertagesstätte St. Michael,
Lingen

Kitas im Bistum Osnabrück
Qualität - Ein starkes Stück Zukunft





C11.02 Beschwerdemanagement

Aus der Definition des Prozesses:

- ✓ Beschwerden sind immer ein Indiz dafür, dass Erwartungen nicht oder nur unzureichend erfüllt wurden
- ✓ Beschwerdemanagement = Annahme und Bearbeitung von Beschwerden
- ✓ Beschwerden werden von allen Mitarbeiter/innen entgegen genommen
- ✓ Beschwerden werden als Chance zur Weiterentwicklung und Verbesserung für die Arbeit genutzt

Ziele aus dem Prozess:

- Kinder haben die Möglichkeit, Beschwerden verbal zu äußern
- Eltern erleben es als Selbstverständlichkeit Beschwerden und Verbesserungsvorschläge einzubringen
- Umgang mit Beschwerden ist festgelegt und bietet somit allen Beteiligten Sicherheit

Für unsere Kita ist im Umgang mit Beschwerden wichtig:

Grundlagen für unsere Kita für diesen Prozess:

- KiTaG Niedersachsen
- UN Kinderrechtskonvention (u.a. Partizipation)
- Christliches Menschenbild & Leitbild



⇒ Jede Stimme ist wichtig!
- Wir wollen sie hören!

⇒ Jeder wird so angenommen, wie er ist!
- Wir achten die Gefühle, Wahrnehmungen, Meinungen und Empfindungen des Anderen.



Gemeinsam auf dem Weg sein

Der Weg ist das Ziel

Methoden des Beschwerdemanagement in unserer Kita

Für Erziehungsberechtigte:

- Elternabende
- Elterngespräche
- Elternbefragungen
- Radardiagramme
- Feedback-Box
- Bedarfsabfragen
- Reflexionsbögen
- Pädagogischer Beirat

Für Kinder:

- Gespräche
- Meinungsbarometer (z.B. Smiley-Methode + Steine)
- Zufriedenheitsabfrage (z.B. Mimik-Würfel)
- Ampelphasensystem (3 Bewertungskategorien)
- Befragung/Interview (z.B. Erzählstein)