

# Beschwerde-Management der Kindertagesstätten & Kindergärten der Gemeinde Hüttenberg

Die Fachkräfte der Kindertagesstätten, Kindergärten und der Träger nehmen Beschwerden ernst.

Ziel im Rahmen des Beschwerde-Managements soll eine Steigerung der Zufriedenheit der Kinder, Eltern, Kooperationspartner und Mitarbeiter durch eine zufriedenstellende und transparente Bearbeitung der Beschwerde sein.

Um dieses Ziel zu erreichen wurde der nachfolgende Prozess entwickelt und für alle Mitarbeiter verbindlich festgelegt.

# Prozessbeschreibung „Beschwerde-Management“

**Gesamtverantwortlich** für den Prozess ist die Kita-Leitung.

**Prozessbeteiligte** sind:

- Beschwerde-Führer (die Person, die sich beschwert)
- Beschwerde-Empfänger (die Person, die die Beschwerde annimmt)
- Beschwerde-Bearbeiter (bearbeitet die Beschwerde intern)
- Träger
- Eltern, Kinder, andere Kooperationspartner

**Beschwerde-Empfänger** können sein:

- **Fachkräfte der Kitas & Kigas**
- **BerufspraktikantInnen in Begleitung der Praxisanleitungen**
- Die für die Kinderbetreuung zuständigen Mitarbeiter des Trägers (Bürgermeister, Abteilung Zentrale Dienste)
- Elternbeirat

**Prozess-/Handlungsschritte:**

- Von Seiten der Fachkräfte und des Trägers wird festgelegt, dass anonyme Beschwerden nicht bearbeitet werden.
- Die Beschwerde wird dem Beschwerde-Empfänger übermittelt (mündlich, schriftlich [per Brief, Email oder Kümmerkasten der Gemeinde **Hüttenberg**] oder telefonisch möglich).
- Einfache Beschwerden werden durch den Annehmenden unmittelbar bearbeitet und gelöst. Der Beschwerde-Führer bekommt eine direkte Rückmeldung.
- Der Beschwerde-Inhalt wird erfragt und auf dem Vordruck dokumentiert, sofern es sich um komplexe Beschwerden handelt.
- Es wird eine Bearbeitungsdauer zwischen dem Beschwerde-Führer und dem Empfänger vereinbart.
- Die Kita-Leitung wird **grundsätzlich** über die Beschwerde sowie über den Inhalt informiert. Sollten der Beschwerde administrative Prozesse oder Personalangelegenheiten zu Grunde liegen, bearbeitet die Kita-Leitung in Zusammenarbeit mit dem Träger den Prozess.

- Der Bearbeiter bekommt, sofern er nicht Empfänger der Beschwerde war, die für die weitere Bearbeitung notwendigen Informationen. Er übernimmt die weitere Bearbeitung.
- Der Bearbeiter nimmt Kontakt zum Beschwerde-Führer auf.
- Die Beschwerde wird bearbeitet und, **wenn möglich**, eine Lösung für den Beschwerde-Anlass entwickelt.
- Der Beschwerde-Führer wird über das Ergebnis informiert. Auch der Empfänger erhält die Information, dass der Prozess abgeschlossen ist.
- Der gesamte Beschwerde-Prozess wird einschließlich des Ergebnisses und einer ggf. getroffenen Vereinbarung dokumentiert.
- Die getroffene Vereinbarung wird umgesetzt.
- Das Thema Beschwerden ist bei Bedarf TOP in den Teamsitzungen und Supervisionen.
- Die Auswertung und Reflexion aller Beschwerden eines Kita-Jahres erfolgt gemeinsam mit den Kita-Leitungen und dem Träger

Dokumentation: Ordner „Beschwerden“ in der jeweiligen Kita

Mitgeltende Unterlagen: Vordrucke

- „Annahme & Bearbeitung von Beschwerden“ (1.1)
- „Auswertung Beschwerde-Management“ (1.2)