

In Zusammenarbeit mit kooperierenden Jugendämtern Fachbereich Kindertagespflege

Informationen zum Thema Beschwerdemanagement

Handreichung für Kindertagespflegepersonen

Beschwerden sind Klagen, Probleme oder Konflikte, die meist etwas mit der Qualität unserer Arbeit zu tun haben. Sie können Hinweise, Anregungen und Kritik enthalten. Beschwerden können sich Kinder, Eltern, Kolleg*innen oder andere Personen, die uns im Rahmen unserer Tätigkeit begegnen. In der Regel sind Beschwerden eine willkommene Möglichkeit, um sich weiterzuentwickeln. Von entscheidender Bedeutung dabei ist die eigene Haltung, die wir gegenüber einer Beschwerde und Fehlern einnehmen. Fehler und Missverständnisse gibt es überall dort, wo Menschen arbeiten und zusammenkommen. Sie sind etwas Normales.

Es ist schwierig zu definieren, ab wann eine kritische Äußerung als Beschwerde betrachtet werden muss. Wichtig ist, dass alle Anliegen ernst genommen werden und dem Gegenüber Wertschätzung und Respekt entgegengebracht wird. Es geht darum herauszufinden, welche Handlungen zur Verbesserung der Situation beitragen.

Als Beschwerdemanagement bezeichnet man die Planung, Durchführung und Kontrolle von Maßnahmen, die dazu führen sollen, dass Beschwerden aufgenommen, bearbeitet und ausgewertet werden. Grundsätzlich sollte man jede Beschwerde schriftlich festhalten und umgehend bearbeiten. Hierfür steht ein entsprechendes Beschwerdeprotokoll zur Verfügung. Die Kindertagespflegeperson muss entscheiden, ob sie die Beschwerde eigenständig bearbeiten kann oder ob sie sie sofort an das Jugendamt weiterleitet. Die Beschwerdegeber (z.B. die Eltern) müssen in jedem Fall zeitnah und regelmäßig über den Stand der Bearbeitung ihres Anliegens informiert werden.

Beachten Sie folgende Hinweise, damit der Beschwerdeprozess zu einem positiven Abschluss kommt:

- Behalten Sie einen freundlichen und ruhigen Umgangston.
- Führen Sie das Gespräch in ungestörter Atmosphäre. (Führen Sie bei Konflikten keine Tür- und Angelgespräche bzw. Gespräche vor den Kindern.)
- Nutzen Sie die Vorlage Beschwerdeprotokoll.
- Treffen Sie verbindliche Absprachen zur Lösung des Problems.
- Falls eine Beratung oder Hilfe gewünscht ist, können Sie sich jederzeit an die Fachberatung wenden. Die Fachberatung wird das Problem in einem geschützten Rahmen bearbeiten und geht sorgsam mit Daten und Informationen um.
- Ziel ist die Wiederherstellung der Zufriedenheit des Beschwerdegebers und die Verbesserung der eigenen Arbeit.