

# In 5 Schritten zur beschwerdefreundlichen Einrichtung

**B**eschwerden, welche in der Regel negativ erlebt werden, gehören zum Kindergartenalltag. Wenn Sie jedoch Beschwerden positiv aufnehmen, dann können Sie daraus große Vorteile ziehen. Beschwerden sind für Sie eine Chance, langfristig die Qualität Ihrer Betreuung zu verbessern und die Zufriedenheit der Eltern zu erhöhen. Folgende Schritte helfen Ihnen, eine beschwerdefreundliche Politik in Ihrer Einrichtung einzuführen.

## 1. Schritt: Beschwerden positiv betrachten

Um eine beschwerdefreundliche Politik in Ihrer Einrichtung einzuführen, müssen Sie und Ihr Team zunächst eine **positive Einstellung zu den Beschwerden entwickeln**. Machen Sie sich und Ihren Kolleginnen bewusst, dass Sie durch die negative Rückmeldung der Eltern die Möglichkeit haben, auf die Vorstellungen Ihrer Kunden einzugehen und dadurch neue Ideen für Ihre Arbeit zu entwickeln und umzusetzen. Wichtig ist, dass alle Teammitglieder die Idee einer beschwerdefreundlichen Einrichtung akzeptieren und danach handeln.

## 2. Schritt: Eigene Beschwerdekultur überprüfen

Nehmen Sie eine **Analyse Ihres derzeitigen Beschwerdesystems vor**, indem Sie den gegenwärtigen Zustand Ihrer Beschwerdepolitik erfassen. Sinnvoll ist, wenn Sie mit Ihrem Team eine Liste mit den häufigsten Beschwerden erstellen. Gleichzeitig sollten Sie die Eltern motivieren, mit Hilfe eines Fragebogens über Ihre Beschwerdekultur ein Urteil abzugeben.

Als beschwerdefreundlich gilt Ihre Einrichtung dann, wenn die Eltern Sie und Ihre Kolleginnen als Beschwerdeadressaten gut erreichen können und Sie jederzeit offen für eine Beschwerde sind. Stets sollten Sie einer **Beschwerde mit Interesse, Freundlichkeit und Verständnis begegnen**. Eine schnelle Bearbeitung und Problemlösung sind dabei ein Muss. Das setzt natürlich eine gewisse Fachkompetenz aller Mitarbeiterinnen voraus. Damit Ihnen möglichst viele Eltern eine Rückmeldung geben, sollten Sie verschiedene Beschwerdeformen, wie den Beschwerdekasten oder den Fragebogen, anbieten.

Setzen Sie sich kritisch damit auseinander, welche Aspekte einer beschwerdefreundlichen Einrichtung Ihr Kindergarten erfüllt und wo Verbesserungsbedarf besteht. Die unten aufgeführte Checkliste kann Ihnen dabei helfen.

## 3. Schritt: Beschwerdepolitik entwickeln

Anschließend **erarbeiten Sie im Team, wie Sie die Beschwerdekultur** in Ihrer Einrichtung **verbessern können**. Klären Sie gemeinsam:

- welchen formellen Weg eine Beschwerde stets geht, von der mündlichen Entgegennahme bis zum Feedback-Gespräch;
- wie Sie die Beschwerden erfassen, z. B. in Form eines Beschwerdebogens protokollieren;
- mit welchen Verfahren Sie die Zufriedenheit der Eltern überprüfen. Hier bieten sich Fragebögen, Beschwerdesprechstunden und der Meinungskasten an;
- wie die Beschwerde inhaltlich aufgenommen und bearbeitet wird. Hier geht es um kommunikative Elemente wie aktives Zuhören.

Wichtig ist, dass Ihr neues Beschwerdekonzzept möglichst alle in Schritt 2 genannten Aspekte einer beschwerdefreundlichen Einrichtung erfüllt.

#### **4. Schritt: Neue Beschwerdepolitik optimieren**

Haben Sie und Ihr Team sich auf eine neue Beschwerdepolitik geeinigt, so setzen Sie diese auch um. Sie können jedoch **nicht von heute auf morgen ein neues Beschwerdesystem einrichten**. Beispielsweise sollten Sie zunächst nur eine neue Beschwerdeform, wie den Meinungskasten, einführen.

Besonders in der Anfangsphase Ihrer neuen Beschwerdepolitik ist es notwendig, die **Aufnahme jeder Beschwerde und ihre Bearbeitung zu kontrollieren** und sich mit dem Team darüber auszutauschen. So können Sie in Ihrem neuen Beschwerdesystem umgehend eventuelle Anpassungen und Korrekturen vornehmen.

**Motivieren Sie** auch die **Eltern, Rückmeldung zu geben**. Oft dauert es, bis sie sich mit dem neuen System vertraut gemacht haben. Deshalb sollten Sie sich nicht mit oberflächlichen Antworten zufrieden geben.

#### **5. Schritt: Mitarbeitermotivation erhalten**

Motivieren Sie Ihre Kolleginnen. **Belohnen Sie** deren **positive Bearbeitung von Beschwerden**, indem Sie ihnen Ihr Lob ausdrücken. Teilen Sie Ihrem Team auch die positiven Rückmeldungen der Eltern mit.

Von einer beschwerdefreundlichen Einrichtung werden alle, sowohl Eltern und Kinder als auch Ihre Kolleginnen und Sie, profitieren.