

# Das Anregungs- und Beschwerdemanagement

in Ihrem/Eurem Kindergarten St. Gabriel.

Wir nehmen Ihre/Eure Anregungen und Beschwerden ernst!



Ein aktives Anregungs- und Beschwerdemanagement bedeutet für das Team des Kindergartens St. Gabriel...

- ein offenes Ohr für alle Anregungen und Beschwerden zu haben.
- Eltern und Kinder zu ermutigen ihre Wünsche, Ideen und Beschwerden angemessen zu äußern.
- dass alle Erzieherinnen offen für Beschwerden und sensibel für die Sichtweise anderer sind.
- Beschwerden als konstruktive Kritik zu verstehen und zügig, sowie sachorientiert zu bearbeiten.
- bestrebt zu sein, Lösungen/Kompromisse zu finden, die für alle Parteien akzeptabel sind.
- dass die Bearbeitung, falls nötig, unter Hinzuziehung der Eltern, des Elternbeirats, der Teamsitzung, des Kindergartenausschusses und des Trägers erfolgt.
- Beschwerden als Chance zur Weiterentwicklung der Qualität des Kindergartens zu sehen.

## Regeln der Beschwerdeannahme und der Beschwerdebearbeitung

- Alle Erzieherinnen nehmen Beschwerden entgegen und leiten diese gegebenenfalls weiter.
- Mögliche Wege sind:
  - mündlich in einem persönlichen Gespräch
  - schriftlich in den Briefkasten
  - durch unser Anregungs- und Beschwerdeformular
  - schriftlich per Mail
  - durch einen Anruf während der Bürozeit und auf den AB
  - bei Elterngesprächen
  - über den Elternbeirat
  - in Kinderkonferenzen
  - bei Elternabenden
- Wir erfassen die Anregungen und Beschwerden schriftlich in einem Formular und sorgen für eine zügige Bearbeitung. Dabei werden die angegebenen Lösungsvorschläge berücksichtigt.
- Bei Bedarf findet zeitnah ein (weiteres) Gespräch statt.
- Das Ergebnis der Bearbeitung wird möglichst rasch mitgeteilt. Sollte eine Bearbeitung binnen zwei Wochen nicht möglich sein, gibt es diesbezüglich eine Information.
- Das Ergebnis/Die Entscheidung wird in einem Protokoll festgehalten und im Beschwerdemanagementordner der jeweiligen Gruppe oder des Gesamtkindergartens abgeheftet. So können die Entscheidungen bzw. Ergebnisse nachgelesen werden.