Ideen- und Beschwerdemanagement

Allgemeines und Zielstellung

Wo Menschen arbeiten passieren Fehler. So sollen Kinder, Eltern und Angehörige Mitarbeitende der Kindertagesstätten sowie Externe ihre Vorschläge zur Verbesserung einbringen und Unzufriedenheiten äußern.

Jede Idee, Anregung und Beschwerde bieten uns die Möglichkeit, daraus zu lernen und besser zu werden. Es ist uns wichtig, Fehler und Vorschläge ernst zu nehmen, sie als Wertschätzung und Chance zur Verbesserung unserer Arbeit zu sehen und zu nutzen. Deshalb leben wir eine offene Fehlerkultur in unseren Einrichtungen. Fehler sollen mit der Zielsetzung bearbeitet werden, sie in Zukunft vermeiden zu können.

Anregungen, Ideen und Beschwerden durch Kinder

Kinder äußern Ihre Ideen und Beschwerden gemäß ihres Entwicklungsstands. Unsere Mitarbeitenden gehen sensibel auf die Ideen und Beschwerden der Kinder ein, auch wenn diese nicht verbal ausformuliert sind. Sie sind im Rahmen unserer pädagogischen Konzepte und unseres Gewaltschutzkonzepts in Verbindung mit unserem Verhaltenskodex verpflichtet, sich den Ideen und Beschwerden der Kinder anzunehmen, diese ernst zu nehmen und mit den Kindern sowie Kollegen zu besprechen.

Im Morgenkreis werden die Kinder angehalten, ihre Meinung zu äußern und die Meinung anderer anzuhören. Von Kindern geäußerte Kritik, Beschwerden und Ideen werden von den Mitarbeitenden aufgegriffen. Es erfolgt eine gemeinsame Auseinandersetzung damit. So üben die Kinder, die Welt um sie herum und sich selbst zu reflektieren, zu werten und sich dazu zu äußern.

Im Hortbereich treffen sich die Kinder einer Gruppe in regelmäßigen Abständen zu einem gemeinsamen Gespräch mit dem jeweiligen Bezugspädagogen/in. In dieser Gesprächsrunde haben sie die Möglichkeit, Wünsche, Ideen und auch Beschwerden vorzutragen. Diese werden aufgegriffen und dafür mit den Kindern gemeinsame Lösungen entwickelt. Darüber hinaus suchen unsere Mitarbeiten aktiv den Austausch mit den Kindern, insbesondere wenn Sie beobachten, dass Kinder nicht zufrieden sind, Sorgen oder Ängste zeigen und/oder nicht aktiv das Gespräch mit den Bezugspädagogen/in suchen.
Wenn die Kinder eine Kindervertretung/Klassensprecher gewählt haben, steht diese auch für Ideen und Anregungen zur Verfügung. Insbesondere im Kinderrat werden die Belange, Ideen und Beschwerden der Kinder besprochen. Zuletzt steht den Hortkindern ein Briefkasten zur Verfügung, um Ihre Ideen und Beschwerden auch anonym und schriftlich äußern zu können.

Anregungen, Ideen und Beschwerden durch Eltern, Angehörige und Externe

Anregungen und Beschwerden sollten Eltern, Angehörige und Externe am Besten an denjenigen direkt richten, den es am ehesten betrifft. Meist ist das die Bezugserzieherin eines Kindes oder die Einrichtungsleitung. Alle Mitarbeitenden und Leitungskräfte sind verpflichtet alle Anregungen und Beschwerden anzunehmen und innerhalb von zwei Werktagen zu beantworten, ggf. weiter zu leiten und mit dem Ideengeber das Gespräch zu suchen. Ideen, Anregungen und Beschwerden können persönlich, telefonisch, per Mail oder auf Papier verschriftlicht gern auch anonym an uns gerichtet werden.

Wir erfassen alle Ideen, Anregungen und Beschwerden auf standardisierten Formularen. Dieser festgelegte Umgang mit Verbesserungsvorschlägen, Fehlern und Beschwerden, soll eine schnelle Weiterleitung und Bearbeitung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes gewährleisten. Denn eine schnelle Rückmeldung stärkt das Vertrauen in unseren Einrichtungen!

Anregungen, Ideen und Beschwerden durch Mitarbeitende

Mitarbeitende sind dazu verpflichtet, aktiv an der Qualitätsentwicklung der Einrichtung mitzuwirken. Dazu gehört es Ideen und Anregungen einzubringen und Kritik und Beschwerden zu äußern. Den Mitarbeitenden stehen dazu feste Ansprechpartner zur Verfügung, die Sie je nach Anliegen wählen können. Diese können Sie per Mail, Telefon oder persönlich sowie auch anonym schriftlich kontaktieren. Auch für Mitarbeitende gilt, dass sich Leitungen dazu verpflichten, innerhalb von 2 Arbeitstagen auf die Anregung und Beschwerde zu reagieren. Dabei setzen wir vorrangig auf das persönliche Gespräch.

Mitarbeitende besprechen Ideen, Anregungen und Beschwerden mind. einmal je Woche im Rahmen kleiner Teamberatungen. Monatlich finden Dienstberatungen der gesamten Einrichtung statt, in der Erfolge, Fehler, Herausforderungen, Ideen und Beschwerden benannt und besprochen werden. Ziel ist es stehts unsere Arbeit entsprechend hoher fachlicher Standards für die Kinder zu Verbesserern und die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden zu sichern.

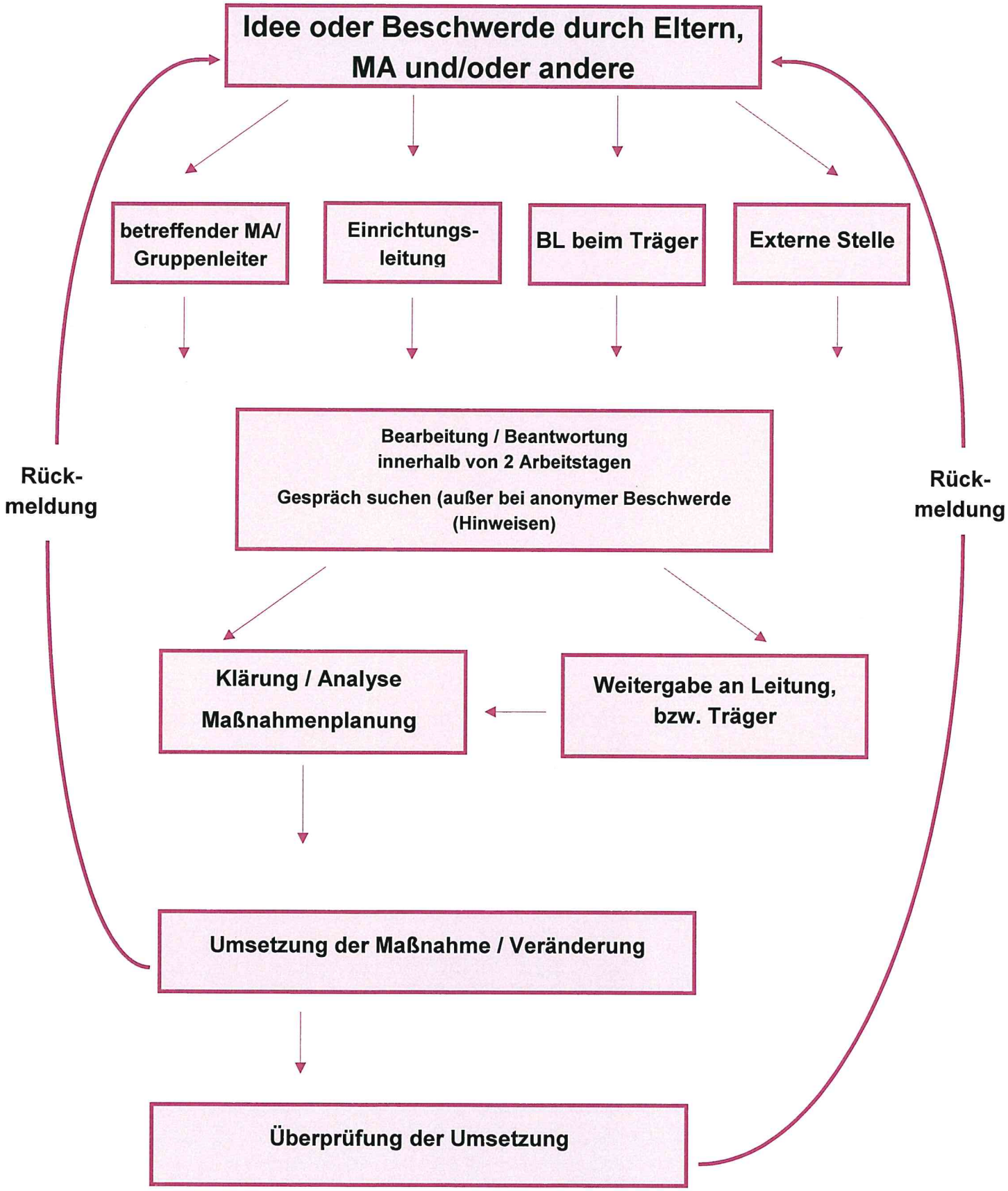
Unsere Leitungen sind verpflichtet, allen Mitarbeitenden mindestens einmal jährlich ein Mitarbeiterjahresgespräch anzubieten. Dieses ist in seinem Ablauf standardisiert und enthält zwingend Themen und Fragen, die dazu anregen, Ideen und Beschwerden zu äußern.

Anlagen:

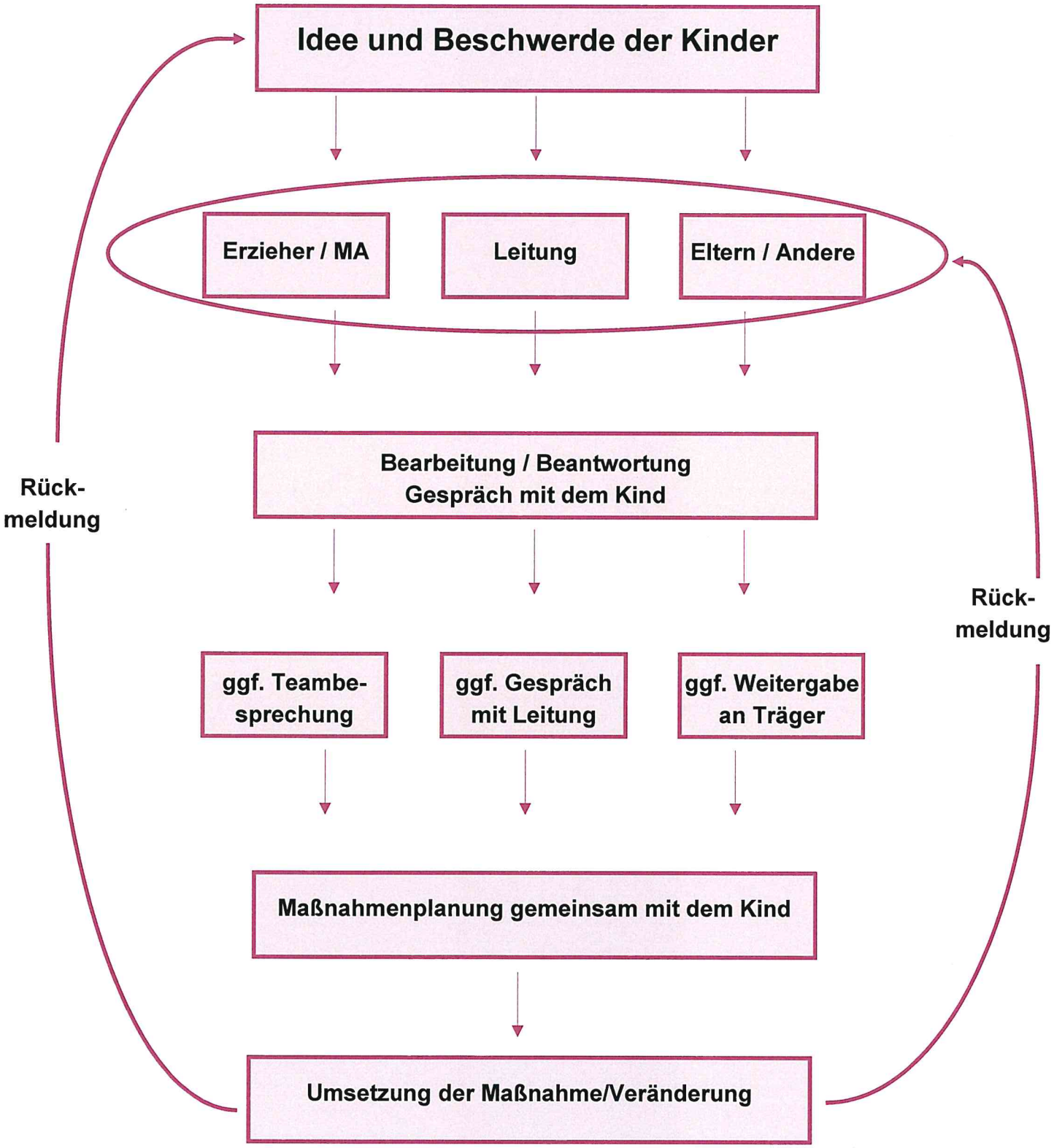
Kontaktdaten der Ansprechpartner

Verfahrensablauf

OBERLIN KINDERTAGESSTÄTTEN



OBERLIN KINDERTAGESSTÄTTEN



OBERLIN KINDERTAGESSTÄTTEN

Ansprechpartner bei Ideen, Anregungen und Beschwerden

Alle Mitarbeitenden nehmen Ihre Ideen, Anregungen und Beschwerden jederzeit gern direkt auf. Ihre Ideen und Anregungen können Sie gern persönlich, telefonisch, per E-Mail oder gern auch anonym in unsere Briefkästen an uns richten. Folgende Ansprechpartner stehen Ihnen zur Verfügung:

Einrichtungsleitungen:

Oberlin Kita Babelsberg:
Ramona Milbradt, Tel.: 0331-763 5401 / -6406, ramona.milbradt@oberlinhaus.de

Oberlin Kita Eiche:
Katja Babenerd, Tel.: 0331-763 5432 / -5430 / -5431,
katja.babenerd@oberlinhaus.de

Oberlin IKTB Werder:
Jennifer Jentsch, Tel.: 03327 - 668 9929, Mobil: 0151-42620821,
jennifer.jentsch@oberlinhaus.de

Oberlin Kita Bad Belzig:
Steven Baltot, Tel.: 033841 - 489 910, Mobil: 0151-46391093,
steven.baltot@oberlinhaus.de

Elternvertreter/Innen: Kontakte siehe Aushang!

Bereichsleitung/ Kinderschutzbeauftrage:

Judith Langner, Tel.: 0331 - 763 5410, Mobil: 0170 - 968 1377,
judith.langner@oberlinhaus.de

Mitarbeitervertretung:

Vorsitz: Christoph Marx, stellv. Vorsitz: Patrick Kolpin,
Tel.: 0331 - 730 9380, Mobil: 0176 – 621 69 794
voh.mav@oberlinhaus.de

Geschäftsführung/ Compliance Beirat:

Dr. Matthias Fichtmüller, Tel.: 0331 - 7635242,
matthias.fichtmüller@oberlinhaus.de

externer Vertrauensanwalt/ Ombudsmann/ Compliance Beirat (externe Beschwerdestelle):

Dr. jur. Christoph Partsch, Tel.: 030 - 887 19560, cp@partsch-law.com

Jugendämter

Landeshauptstadt Potsdam, 234 Bereich Kindertagesbetreuung,
Tel.: 0331 - 289 2306, kindertagesbetreuung@rathaus.potsdam.de

Landkreis Potsdam-Mittelmark, FD Finanzhilfen für Familien,
Tel.: 03327 - 739 334, jugendamt@potsdam-mittelmark.de

MBJS

Referat 27 Betriebserlaubnisverfahren für Kindertageseinrichtungen,
Tel.: 0331 - 866 3770, poststelle@mbjs.brandenburg.de

OBERLIN KINDERTAGESSTÄTTEN

Ideen- und Beschwerdeformular

Es handelt sich um: Idee ☐ Beschwerde ☐

Beschreibung der Idee /Grund der Beschwerde (bitte auszufüllen)

Datum:_____ Unterschrift des Ideen-/Beschwerdeführers freiwillig _____

Lösungswunsch/Vorschlag zur Lösung/ Umsetzung

Datum:_____ Unterschrift des Ideen-/Beschwerdeführers freiwillig _____

Ergebnisse/Vereinbarungen

Datum:_____ Unterschrift des Ideen-/Beschwerdeführers freiwillig _____