

## Ideen- und Beschwerdemanagement

### Allgemeines und Zielstellung

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

Jeder Fehler beinhaltet 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. Fehler sollen mit der Zielsetzung bearbeitet werden, sie in Zukunft vermeiden zu können.

Um Verbesserungsvorschläge sowie Fehler und Beschwerden erfassen und bearbeiten zu können, werden sie auf standardisierten Formularen niedergeschrieben. Sie werden persönlich, per Mail oder auf Papier verschriftlicht an uns geleitet. Dieser festgelegte Umgang mit Verbesserungsvorschlägen, Fehlern und Beschwerden, soll eine schnelle Weiterleitung und Bearbeitung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes gewährleisten.

Eine schnelle Rückmeldung stärkt das Vertrauen in unsere Einrichtungen!

### Ereignis des Monats

In den Dienstberatungen kann das „Ereignis des Monats“ benannt werden. Hier können Erfolge, Fehler und Pannen benannt und bearbeitet werden. Verbesserungsvorschläge werden in diesem Rahmen auch gerne entgegengenommen. Ziel ist hier, eine Verbesserung unserer Arbeit und die Erhöhung der Zufriedenheit unserer Klient(innen) und Mitarbeitenden.

### In unseren Einrichtungen

#### Elementarbereich:

Im Morgenkreis werden die Kinder angehalten, ihre Meinung zu bestimmten Themen zu äußern und die Meinung anderer anzunehmen. Von ihnen vorgetragene 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.

#### Hort:

In regelmäßigen Abständen treffen sich die Kinder einer Hortgruppe zu einem gemeinsamen Gespräch mit einem/r Mitarbeitenden. In dieser Gesprächsrunde haben sie die Möglichkeit, Wünsche, Ideen und auch Beschwerden vorzutragen. Diese werden aufgegriffen und dafür mit den Kindern gemeinsame Lösungen entwickelt.

## Ideen-und Beschwerdeformular

Es handelt sich um: **Idee**  **Fehler**  **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

Datum

Unterschrift Vertreter des Ideen- und Beschwerdeteams