

Feedback-(Beschwerde)management – Verfahrensablauf

1. Ziel(e)

- Maximierung der Kundenzufriedenheit und der Prozessqualität, d.h. alle im Themenfeld Kindertagespflege Beteiligten fühlen sich mit ihren Bedürfnissen gesehen, in ihren Fragestellungen ernstgenommen und bei der Lösung von Herausforderungen beteiligt.
- Ziel des Feedbackmanagements ist es, die Kundenzufriedenheit von Kindern, Personensorgeberechtigten und handelnden Personen (KTPP/ETPP, Fachberater*innen und Mitarbeiter*innen) (wieder)herzustellen und damit die negativen Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit auf das Arbeitsfeld Kindertagespflege (KTP) zu senken. Darüber hinaus soll positives Feedback als Motivation für innovative Prozesse und Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes KTP eruiert und bekannt gemacht werden.

2. Qualitätsindikatoren

- Die festgelegten Abläufe und Reaktionen auf Feedback/Beschwerden sowie deren weitere Bearbeitung werden von den Beteiligten eingehalten und umgesetzt.
- Das eingegangene Feedback wurde entsprechend des vereinbarten Ablaufes angemessen bearbeitet und dokumentiert.
- Zwischen den vom eingegangenen Feedback betroffenen Beteiligten fand ein Interessenausgleich statt. Die Beteiligten haben sich ernstgenommen und beteiligt gefühlt sowie ihre persönlichen Aspekte als berücksichtigt empfunden.

Auf der Basis eines dialogischen Austausches wurde ein Ergebnis erarbeitet und kommuniziert. Im Fall einer Beschwerde (negatives Feedback) konnte diese abgeholten/abgeschwächt werden.

3. Anforderungen

- Handreichung des Landesjugendhilfeausschusses zur Gestaltung einer Beteiligungs- und Beschwerdekultur in Kindertageseinrichtungen und in der Kindertagespflege im Freistaat Sachsen
- Qualitätskriterien für die Kindertagespflege im Freistaat Sachsen
- § 45 Abs. 2 Nr. 3 SGB VIII

4. Grundsätzliche (= allgemeine) Regelungen/Ansätze

- Dem gesamten, transparent gestalteten Bearbeitungsprozess liegt das dialogische Prinzip zu Grunde.
- Feedback/Beschwerden umfassen neutrale, positive, negative (kritische), interne und externe Rückmeldungen zu Betreuungsleistungen von KTPP/ETPP und zur Zusammenarbeit aller am Themenfeld Kindertagespflege Beteiligten.
- Feedback in der Kindertagespflege
 - ... wird in einem abgestimmten Verfahren einzelfallbezogen bearbeitet,
 - ... ist erwünscht,
 - ... wird abgeholt, ermittelt und abgefragt,
 - ... geht alle an – Jeder/Jede ist zuständig.

5. Prozessablauf - Prozessabläufe, falls Teilprozesse

Zuständigkeiten			5. Prozessablauf	Anmerkungen (z.B. Zeitschienen, Fristenregelungen)
V	M	I		
				<p>1 Bei schriftlichen Beschwerden innerhalb von 3 Tagen Rückmeldung an Feedbackgeber zum Eingang und Aufnahme des Sachverhaltes.</p> <p>5 Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung wird die BVST und/oder das AfK mit einbezogen.</p> <p>5/6 Einbindung aller zur Bearbeitung des Sachverhaltes notwendigen Personen und umfassender inhaltlichen Darstellung des Sachverhaltes zur Transparenzschaffung</p> <p>8-10 ggf. kann aus einer Beschwerde ein Konflikt entstehen, dieser müsste entsprechend des Schnittstellenprozesses bearbeitet und dokumentiert werden</p>
			1	
			2	
			3	
			4	
			5	
			6	
			7	
			8	
			9	
			10	
			11	

6. Begriffe/Abkürzungen

BSTV KTP	- Beratungs- und Vermittlungsstellen für Kindertagespflege
AfK	- Amt für Kindertagesbetreuung
FB KTP	- Fachbereich Kindertagespflege
KTP	- Kindertagespflege
KTPP	- Kindertagespflegeperson
KWG	- Kindeswohlgefährdung

7. Mitgeltende Dokumente

➔ Flyer Feedbackdokumentation