

Nutzen Sie Beschwerden von Eltern zur Qualitätsverbesserung

Fürchten Sie Beschwerden? Das müssen Sie nicht! Denn **was Eltern Ihnen zu sagen** haben, **nützt Ihnen**. Ergreifen Sie jede Chance, von den Eltern wertvolle und aufrichtige Informationen und konstruktive, verwertbare Kritik zu erhalten.

Verstehen Sie eine Beschwerde als Verbesserungsvorschlag

Mit dieser Einstellung ebnen Sie den Weg, positiv miteinander zu kommunizieren und eventuelle Mängel offen anzusprechen. Die Eltern merken rasch, ob Sie jeder Beschwerde aus dem Weg gehen oder sie gar nicht ernst nehmen. Vermeiden Sie Aussagen wie: „*Das kann gar nicht sein!*“ oder: „*Jetzt übertreiben Sie aber!*“ **Bauen Sie** stattdessen in Ihrer Kindertageseinrichtung eine **Atmosphäre des Vertrauens auf**.

So reagieren Sie in 7 Schritten auf Beschwerden:

1. Schritt: Den Eltern ausreichend Zeit fürs Gespräch geben

Nehmen Sie jede Beschwerde ernst. Dies beginnt damit, dass Sie den **Eltern ausreichend Zeit** und einen geeigneten Raum **anbieten**. Spricht der geplante Tageslauf gegen ein sofortiges Gespräch mit den Eltern, dann vereinbaren Sie einen zeitnahen Termin. Fragen Sie die Eltern, ob sie noch jemanden, z. B. eine der Erzieherinnen, zu diesem Gespräch hinzuziehen möchten. Die generelle Empfehlung ist jedoch, den Teilnehmerkreis in diesem Moment eher klein zu halten. Das „dämpft“ die Emotionen und fördert die Sachlichkeit.

2. Schritt: Hören Sie genau zu

Hören Sie sich vorbehaltlos die Beschwerde an. **Rechtfertigungen sind an dieser Stelle nicht gefragt**. Um sicherzugehen, ob Sie alles richtig verstanden haben, wiederholen Sie die Beschwerde mit Ihren eigenen Worten. **Stellen Sie** auch **Verständnisfragen**, z. B.: „*Wann war das genau?*“ oder: „*Ist Ihnen das öfter aufgefallen?*“

Protokollieren Sie in jedem Fall das Gespräch. Das hilft Ihnen als Gedächtnisstütze und kann Ihnen auch später helfen, wenn Sie den Eltern abschließend erklären, was Ihre Überprüfung ergeben hat (siehe Punkt 6).

3. Schritt: Erklären Sie Ihr weiteres Vorgehen

Sagen Sie den Eltern zu, dass die Beschwerde **einrichtungsintern besprochen und überprüft wird**. Versprechen Sie den Eltern, sie umgehend über das Ergebnis zu informieren. Sie erzeugen eine angenehme Überraschung, wenn Sie sich für die offen geäußerte Beschwerde bedanken.

4. Schritt: Erarbeiten Sie eine Lösung

Jede Beschwerde bringt Sie und Ihre Einrichtung ein Stück weiter. Je nach Art und Umfang der Beschwerde entscheiden Sie, ob Sie **Ihr Team** oder den Träger der Einrichtung **mit in die Bearbeitung der Beschwerde einbeziehen** sollten.

Beispiel: Es häufen sich die **Elternbeschwerden über verschmutzte Kleidung** der Kinder. Lösung: Es fehlt den Eltern eventuell nur der Hinweis, dass die Kinder nachmittags Kleidung tragen sollten, die schmutzig werden darf, weil die Kinder nachmittags **Spaziergänge durch Wald und Wiesen** unternehmen. Zusätzlich laden Sie alle Eltern zu einem Elternabend ein, der die **Lernerfolge der Kinder** bei Naturerfahrungen und Exkursionen vermittelt. Eine Scheinlösung wäre, nur noch bei schönem Wetter ins Freie zu gehen.

5. Schritt: Setzen Sie die Lösung sofort um

Integrieren Sie das Ergebnis der **Beschwerdebearbeitung in Ihr tägliches Handeln**. Auf das Beispiel bezogen, bedeutet dies, dass Sie mit allen Eltern häufiger als bisher über die persönlichen Erlebnisse und Lernerfolge ihres Kindes bei bestimmten Exkursionen sprechen. In Elternbriefen publizieren Sie eine immer wiederkehrenden Rubrik „Was Ihr Kind bei Naturerkundungen lernt“ und vielleicht laden Sie Eltern hin und wieder zur Teilnahme an einem Ausflug ein.

6. Schritt: Geben Sie Feedback

Sprechen Sie mit den Eltern, die die Beschwerde äußerten, **darüber, welche** Überlegungen, **Änderungen und Verbesserungen** Sie auf Grund der Beschwerde **eingeleitet** und umgesetzt haben. Und selbst wenn Sie einmal keinen Handlungsbedarf sehen, suchen Sie noch einmal das Gespräch. Erklären Sie, was Ihre Überprüfung der Beschwerde ergeben hat.

7. Schritt: Stellen Sie den Erfolg auch in Zukunft sicher

Überprüfen Sie turnusmäßig, ob Sie Ihrem **Qualitätsstandard** noch treu sind und ob er nach wie vor vom Team Ihrer gesamten Einrichtung beherzigt wird. Wenn Sie eine Lösung gefunden haben, die eine **Weiterentwicklung für Ihre Einrichtung** bedeutet, geben Sie allen Eltern das gute Gefühl, dass sie ernst genommen werden und ihr Kind in der besten Einrichtung angemeldet haben.

Für die Zukunft dürfen Sie dann auch hoffen, dass immer Sie als Erste angesprochen werden, wenn Eltern eine Beschwerde über Ihren Kindergarten oder Hort vorbringen möchten. Denn nur, wenn sie **bei Ihnen Gehör finden**, vermeiden Sie, dass sich die Eltern z. B. direkt an den Träger oder – was noch schlimmer wäre – an die Öffentlichkeit wenden.

So paradox es auch klingt: Ihre **beste Vorbeugung** gegen Angriffe ist also eine **aufgeschlossene** und sachliche **Bearbeitung aller Beschwerden**. Und das gilt erst recht, wenn diese unberechtigt sind. Denken Sie immer daran: Aus jeder Beschwerde können Sie eine positive Anregung machen. Dann stehen Sie und Ihre Einrichtung am Ende gestärkt da und können noch mehr als zuvor auf die Unterstützung durch Ihre Mitarbeiterinnen, Ihre Vorgesetzten und natürlich die Eltern zählen.