

Checkliste zum Beschwerdemanagement*

	I. Allgemeine Reklamationsfreundlichkeit	Ja	Nein
1	Kinder- und Elternzufriedenheit hat bei uns erste Priorität.		
2	Alle Kolleg/innen sehen Beschwerden als eine Chance zur Weiterentwicklung an.		
3	Ziele und Aufgaben des Beschwerdemanagements sind eindeutig definiert.		
4	Die Leitungskräfte nehmen sich regelmäßig Zeit für die Bearbeitung von Beschwerden.		
5	Wir werten die eingegangenen Beschwerden regelmäßig aus.		
	Anzahl der „Ja“- Antworten		

	II. Ermutigung Beschwerden zu äußern	Ja	Nein
6	Wir wollen, dass sich möglichst alle unzufriedenen Eltern bei uns beschweren.		
7	Wir ermutigen Eltern, sich an uns zu wenden, wenn sie mit etwas nicht zufrieden sind.		
8	Eltern wissen, an wen sie sich im Fall einer Unzufriedenheit wenden können.		
9	Wir erleichtern es Eltern durch bestimmte Angebote (z.B. durch Befragungen, ausliegende Reklamationskarten o.ä.) ihre Beschwerden zu äußern.		
10	Sollten Beschwerden zunehmen, werden wir durch geeignete Kommunikationsangebote darauf reagieren.		
	Anzahl der „Ja“- Antworten		

1/6

Checkliste zum Beschwerdemanagement 07/2025

	III. Annahme von Beschwerden	Ja	Nein
11	Es gibt klare Verfahrensanweisungen für alle Mitarbeiter/innen, wie mit Elternbeschwerden unmittelbar umzugehen ist.		
12	Allen Eltern wird im Augenblick der Beschwerden deutlich vermittelt, dass sich die Mitarbeiter/innen der Einrichtung um eine Lösung für ihr Problem bemühen.		
13	Alle Mitarbeiter/innen, die eine Beschwerde entgegennehmen, fühlen sich als „Beschwerde-Eigentümer“ für die Problemlösung verantwortlich.		
14	Wenn das Problem nicht sofort gelöst werden kann, wird die Beschwerde schnell an die richtigen Personen weitergeleitet.		
15	Für Beschwerden liegen Formblätter bereit, auf denen alle wichtigen Informationen erfasst werden können.		
	Anzahl der „Ja“- Antworten		

	IV. Bearbeiten von Beschwerden	Ja	Nein
16	Es gibt klare Anweisungen für die Bearbeitung von Beschwerden.		
17	Für die Problemlösung gibt es Zeitvorgaben, die eingehalten werden.		
18	Bei längerfristigen Bearbeitungsprozessen nennen wir den Eltern einen voraussichtlichen Endzeitpunkt und geben Ihnen zwischenzeitlich Informationen über den Bearbeitungsprozess.		
19	Sichtweisen, Ideen und Lösungsvorschläge der Eltern werden von uns systematisch in den Bearbeitungsprozess einbezogen.		
20	Die Eltern erhalten in angemessener Zeit einen fairen Lösungsvorschlag.		
	Anzahl der „Ja“- Antworten		

	V. Beschwerdeauswertung	Ja	Nein
21	Für die Beschwerdeauswertung gibt es klare Verantwortlichkeiten.		
22	Alle eingegangenen Beschwerden werden dokumentiert.		
23	Die eingegangenen Beschwerden werden regelmäßig mengenmäßig und inhaltlich ausgewertet.		
24	Wir überprüfen gemäß den eingegangenen Beschwerden Standards, Gewohnheiten und unsere Angebote.		
	Anzahl der „Ja“-Antworten		

	VI. Personalentwicklung	Ja	Nein
25	Unsere Mitarbeiter/innen sind geschult für den richtigen Umgang mit Elternbeschwerden.		
26	Unsere Mitarbeiter/innen haben einen angemessenen Handlungs- und Entscheidungsspielraum für die unmittelbare Lösung von Problemen.		
27	Elternorientiertes Beschwerdeverhalten wird belohnt.		
	Anzahl der „Ja“-Antworten		

Auswertung:

Mittels der nachfolgenden Tabelle können Sie nun feststellen, wo besonderer Handlungsbedarf liegt. Übertragen Sie dabei die Zahlen der jeweils letzten Zeilen des Bereiches in die Tabelle. Beachten Sie dabei zunächst die Werte für den Bereich „I: Allgemeine Reklamationsfreundlichkeit“, weil es hier um grundlegende Orientierungen geht. In den anderen Bereichen könnten Sie dort mit Maßnahmen anfangen, wo Sie den höchsten Abstand vom Maximalwert feststellen.

Bereich	Maximales Ergebnis	Erreichtes Ergebnis	Abstand
I. Allgemeine Reklamationsfreundlichkeit	5		
II. Ermutigung Beschwerden zu äußern	5		
III. Annahme von Beschwerden	5		
IV. Bearbeitung von Beschwerden	5		
V. Beschwerdeauswertung	4		
VI. Personalentwicklung	3		

*Vgl.: Pesch, L., Sommerfeld, V. (Hrsg.): Beschwerdemanagement. Wie Kindergärten Top werden. Berlin 2002, Beltz Verlag

Arbeitsblatt 1: Beschwerdemanagement - Gruppenarbeit - Austausch

Welche Arten von Beschwerden gibt es in der Kita? Nennen Sie die häufigsten.

Wie gehen Sie in der Kita damit um?

Wie werden die Beschwerden dokumentiert und bearbeitet?

Checkliste zum Beschwerdemanagement 07/2025

Arbeitsblatt 2: Beschwerdemanagement - Einzelarbeit/ Gruppenarbeit - Austausch

Was sind die nächsten Schritte in ihrer eigenen Kita?

Wer ist zu informieren?

Wo sehe ich Stolpersteine/Schwierigkeiten?

Wo benötige ich weitere Unterstützung?

Checkliste zum Beschwerdemanagement 07/2025