Liebe Familien, liebe Eltern, liebe Personensorgeberechtigte,

Eine gute Zusammenarbeit zum Wohle Ihres Kindes ist uns sehr wichtig. Die optimale Entwicklung und das Wohlbefinden Ihres Kindes sind Ziele, die Sie ebenso verfolgen wie wir.

Damit diese Zusammenarbeit gut gelingen und konstruktiv aufgebaut werden kann, haben wir ein Beschwerdemanagement entwickelt. Es soll dabei helfen, Kritik konstruktiv äußern und sachgerecht bearbeiten zu können.

Bitte teilen Sie uns auf dem nachfolgend beschriebenen Weg mit, wenn es etwas in unserer KiTa gibt, dass Sie nicht verstehen oder nachvollziehen können. Vielleicht gibt es auch mal etwas, mit dem Sie nicht einverstanden sind. Meist lassen sich diese Dinge auf direkten Wege klären oder bearbeiten. Damit dies ohne Umwege geschehen kann, haben wir nachstehend unsere drei Beschwerdekategorien durch Beispiele aufgezeigt. Die Aufzählungen hierbei sind nicht abschließend, sie dienen zur Orientierung.

Das Team unserer KiTa steht Kritik offen gegenüber und setzt sich mit Ihren Anregungen zeitnah auseinander. Im Optimalfall kann eine Lösung gefunden werden, die alle Beteiligten zufrieden stellt. Für uns steht es jedoch an erster Stelle, dass es sowohl dem einzelnen Kind, aber auch der Gesamtgruppe der Kinder gut geht und wir ihren Bedürfnissen entsprechend handeln.

Ich hoffe, dass dieses System Klarheit gibt und die Bearbeitung einer Beschwerde nachvollziehbar macht.

Herzliche Grüße aus der KiTa sendet Ihnen

Julia zum Beck

BESCHWERDEMANAGEMENT: Beschwerden von Personensorgeberechtigten

Mögliche Wege für die Personensorgeberechtigten, um eine Beschwerde zu äußern, sind die folgenden:

- ➔ Mündlich im persönlichen Gespräch oder am Telefon
- ➔ Schriftlich per Beschwerdeformular oder per Mail

Das Beschwerdeformular ist auf der Homepage der KiTa zu finden oder kann durch pädagogische die pädagogischen Fachkräfte ausgehändigt werden.

Beschwerden können bei allen pädagogischen Mitarbeiter*innen der KiTa geäußert werden.
Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.

<u>Es gibt drei Beschwerdestufen:</u>

1. Stufe: Klärung zwischen Beschwerdeführer*in und der pädagogischen Fachkraft / den pädagogischen Fachkräften
2. Stufe: Klärung zwischen Beschwerdeführer*in, der pädagogischen Fachkraft und der Einrichtungsleitung
3. Stufe: Klärung zwischen Beschwerdeführer*in, pädagogischer Fachkraft, Einrichtungsleitung und pädagogischer Leitung des Kirchenkreises

Diese Beschwerdestufen sind wie nachstehend einzuhalten:

1. <u>Beschwerdestufe leichte Beschwerden</u>
   Beschwerden zu den Themenbereichen: z.B. wettergerechte Kleidung, Konflikte unter Kindern, Schlafen/Ruhen, Sauberkeitserziehung
   In der Regel sind diese Beschwerden durch ein direktes Gespräch zu klären und werden nicht dokumentiert.
   Ausnahmen stellen häufiges Auftreten oder eine besondere Schwere der Beschwerdesituation dar.

2. <u>Beschwerdestufe: mittelschwere Beschwerden</u>
   Beschwerden zu den Themenbereichen: z.B. Verhalten des Personals, mittelschwere Verletzung der Pflichten (Schweigepflicht, Aufsichtspflicht, etc.), allgemeine Regelungen, die die KiTa betreffen
   - ➔ Voraussetzung: Beschwerden konnten nicht auf der 1. Beschwerdestufe geklärt werden
   - ➔ Die pädagogische Fachkraft informiert die KiTa-Leitung

3. Beschwerdestufe: schwerwiegende Beschwerden
   Beschwerden zu den Themenbereichen: z.B. Verhalten des Personals, Gefährdung des Kindeswohls, schwerwiegende Vernachlässigung der Pflichten
   - ➔ Voraussetzung: Beschwerden konnten nicht auf der 1. oder 2. Eskalationsstufe geklärt werden
   - ➔ KiTa-Leitung informiert die pädagogische Leitung

Ablauf eines Beschwerdeprozesses:

Äußerung einer Beschwerde

ggf. Unterstützung durch Elternvertreter*in

Annahme der Beschwerde
Einsortieren in Beschwerdestufe

ggf. Weiterleitung an die zuständige Person

1. Beschwerdestufe

Klärung mit den pädagogischen Fachkräften

ggf. gemeinsame Bearbeitung

2. Beschwerdestufe

Klärung mit der KiTa-Leitung

ggf. gemeinsame Bearbeitung

3. Beschwerdestufe

Klärung mit der pädagogischen Leitung des Kirchenkreises

Klärung der Beschwerde, Rückmeldung an Beschwerdeführer*in