

Beschwerdemanagement

in der ev.- luth. Kindertagesstätte Kreuzkirche in Osterode am Harz



Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren nach § 45 Abs. 2 Ziffer 3 SGB VIII

...3. zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

<https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbviii/45.html> (abgerufen am 27.06.2019)

*Bildnachweis: www.nac.today.de URL: <https://nac.today/de/a/552055> [abgerufen am 14.08.2019]

Unser Beschwerdemanagement nach §45 Abs. 2 Ziffer 3 SGB VIII -

Allgemeine Informationen

Warum überhaupt Beschwerdemanagement?

Im Alltag der Kindertagesstätte ist immer viel los. Da bleibt meist nicht genügend Zeit für klärende Gespräche bei Problemen oder Beanstandungen – auch ein adäquater und vertraulicher Rahmen ist nicht möglich. Darum haben Eltern, Kinder und Kolleg*innen die Möglichkeit, ihre Beschwerde zu verschriftlichen bzw. zu skizzieren, sodass diese vertraulich behandelt und dennoch zeitnah und lösungsorientiert bearbeitet werden können.

Was ist eine Beschwerde?

Der Begriff "Beschwerde" ist zunächst sehr negativ behaftet. Dabei bieten Beschwerden die Gelegenheit

- die eigene Arbeit zu reflektieren
- nötige Veränderungen einzuleiten
- die Qualität zu verbessern.

Beschwerden müssen nicht nur Probleme oder Bemängelungen sein, es kann sich ebenso um Lob, Ideen oder Verbesserungsvorschläge handeln. Auch Anfragen zu verschiedensten Themen gehören in diese Kategorie.

Welche Möglichkeiten der Beschwerde gibt es?

Eltern, Kindern und Kolleg*innen steht jederzeit die Möglichkeit offen, schriftliche Beschwerden einzureichen. Dafür haben wir Briefkästen und Beschwerdeformulare installiert. Es gibt einen Briefkasten im Eingangsbereich der Kindertagesstätte, in den Eltern und Kolleg*innen ihre Beschwerden einwerfen können. Die benötigten Formulare liegen daneben aus bzw. sind dem Fachpersonal jederzeit zugänglich. In den einzelnen Kindergartengruppen gibt es jeweils kleine Briefkästen für



KiTa Kreuzkirche
Erfurter Weg 1
37520 Osterode
Tel.: 05522/71316

Kinderbeschwerden, die von den Kindern auf kleinen Zettel aufgemalt oder den Fachkräften diktieren werden können.

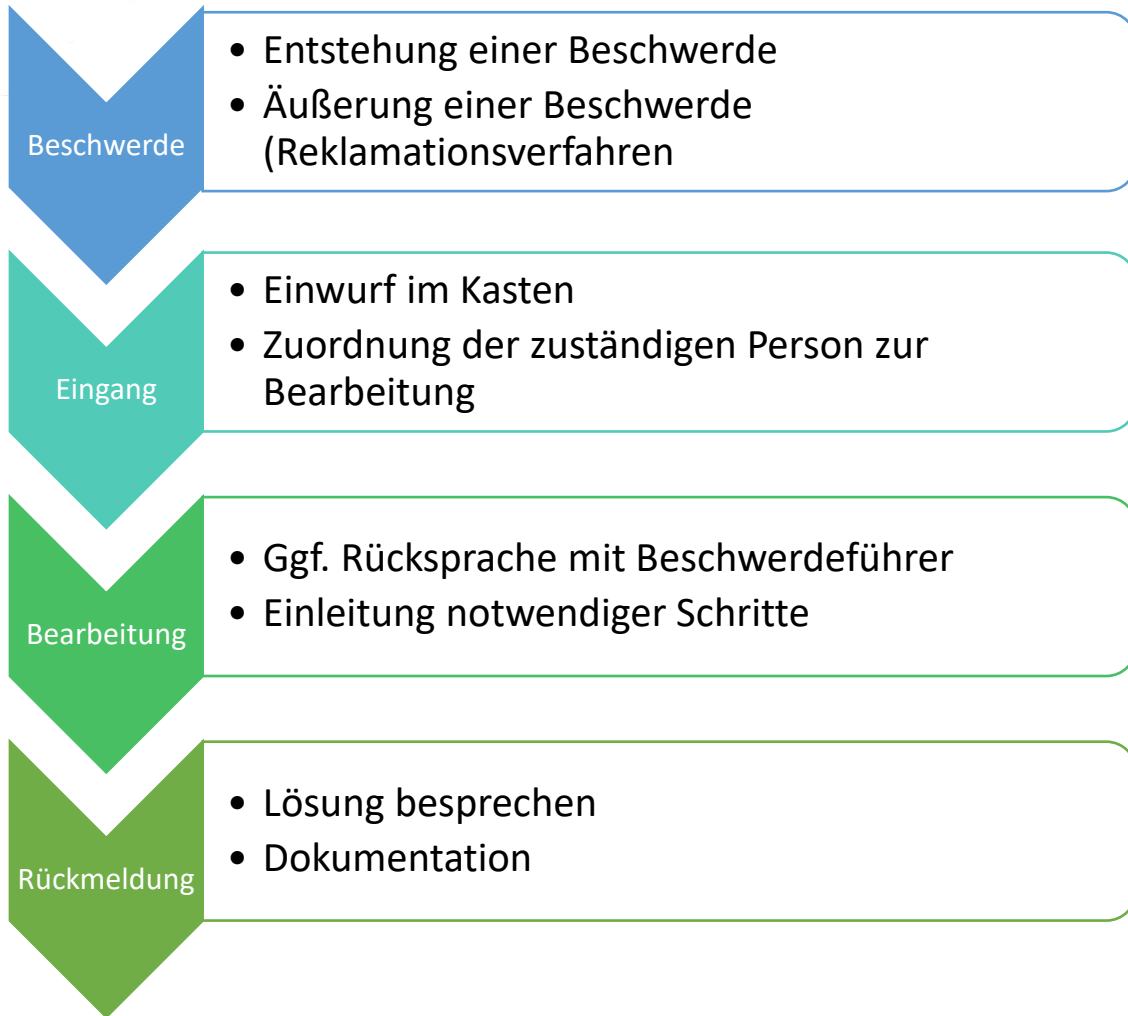
Darüber hinaus können die Gruppenerzieher bzw. die Leitung oder ihre Stellvertretung jederzeit angesprochen werden, wenn ein Gespräch gewünscht wird. In diesem Fall wird in der Regel ein gesonderter Termin vereinbart, um der Bearbeitung der Beschwerde die nötige Aufmerksamkeit schenken zu können. Auch die jährlich stattfindenden Elterngespräche bieten Raum für Kritik – ob positiv oder negativ, bitte jedoch immer konstruktiv.

Im Gruppenalltag werden Beschwerden der Kinder immer ernst genommen. Die pädagogischen Fachkräfte bemühen sich, mit den Kindern gemeinsam möglichst zeitnah eine Lösung zu finden. Sollte es nötig werden, das Problem später noch einmal aufzugreifen, notieren die Fachkräfte das Anliegen und entscheiden, wie weiter vorgegangen werden sollte.

Immer freitags haben die Kinder im Morgenkreis die Möglichkeit, die Woche zu reflektieren und Positives bzw. Negatives zu benennen. Wenn hier noch Klärungsbedarf besteht, vermitteln die Fachkräfte oder notieren Anregungen und Beschwerden für eine spätere Bearbeitung.

Wie werden Beschwerden behandelt?

Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt. Es ist jedoch notwendig, dass der Beschwerdeführende seinen Namen auf dem Formular einträgt, damit wir gemeinsam ins Gespräch kommen und zufriedenstellende Lösungen finden können. Anonyme Beschwerden werden nicht bearbeitet.



Partizipation

Auch schon die Kleinsten werden in unserer Kindertagesstätte an der Gestaltung des Alltags beteiligt. Darum ist es uns ein großes Anliegen, ihre Beanstandungen und Vorschläge ernst zu nehmen und gemeinsam Lösungen zu finden, damit die Kindertagesstätte eine sichere und anregende Lernumgebung bleibt.

In der Zusammenarbeit mit den Familien leben wir eine Erziehungspartnerschaft. Daraus lässt sich ableiten, dass auch auf dieser Ebene eine gute Verständigung das A und O ist. Es ist aus diesem Grund unerlässlich, den Eltern eine Möglichkeit zu bieten, ihre Kritik konstruktiv zu äußern und Probleme bzw. Missverständnisse zeitnah zu erörtern und möglichst für alle zufriedenstellend zu lösen.



KiTa Kreuzkirche
Erfurter Weg 1
37520 Osterode
Tel.: 05522/71316

Reklamationsverfahren

(für Eltern)

1. Reklamationseingang:

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir zunächst ein paar Daten zur Kontaktaufnahme.

Beschwerdeführende(r):

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Datum: _____

Ich möchte über den Fortschritt meiner Reklamation wie folgt informiert werden:

Persönlich Telefon Mail

2. Titel der Reklamation

Benennen Sie grob betreffendes Thema, Person, Leistung o.ä.

3. Ausführliche Schilderung

Bitte schildern Sie hier ausführlich den Inhalt Ihrer Reklamation.

4. Eigene Lösungsideen

Hier ist Platz für bereits vorhandene oder bereits versuchte Verbesserungen und Ideen.

Meine Beschwerde soll bearbeitet werden durch:

Leitung/stellvertr. Leitung Elternvertretung Träger Kommune

Ort, Datum Unterschrift

Bearbeitungsvermerk (Von KiTa auszufüllen)

Aufgenommen durch Leitung Stellvertr. Leitung am: _____

1 bearbeitet durch: _____

1 weitergeleitet an: _____

1 Rücksprache vor Bearbeitung erforderlich.

1 Sonstiges: _____



KiTa Kreuzkirche
Erfurter Weg 1
37520 Osterode
Tel.: 05522/71316

Reklamationsverfahren

(für Mitarbeiter)

1. Reklamationseingang:

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir zunächst ein paar Daten zur Kontaktaufnahme.

Beschwerdeführende(r):

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Datum: _____

Ich möchte über den Fortschritt meiner Reklamation wie folgt informiert werden:

Persönlich Telefon Mail

2. Titel der Reklamation

Benennen Sie grob betreffendes Thema, Person, Leistung o.ä.

3. Ausführliche Schilderung

Bitte schildern Sie hier ausführlich den Inhalt Ihrer Reklamation.

4. Eigene Lösungsideen

Hier ist Platz für bereits vorhandene oder bereits versuchte Verbesserungen und Ideen.

Meine Beschwerde soll bearbeitet werden durch:

MAV Leitung/stellvertr. Leitung Träger

Ort, Datum Unterschrift

Bearbeitungsvermerk (Von KiTa auszufüllen)

Aufgenommen durch Leitung Stellvertr. Leitung am: _____

1 bearbeitet durch: _____

1 weitergeleitet an: _____

1 Rücksprache vor Bearbeitung erforderlich.

1 Sonstiges: _____



KiTa Kreuzkirche
Erfurter Weg 1
37520 Osterode
Tel.: 05522/71316

Reklamationsverfahren

(für Kinder)

1. Dein Name: _____

2. Was möchtest du uns sagen?

Mir gefällt:



Mir gefällt nicht:

(Hier Text durch Eltern oder Bild o.ä. von Kindern)

3. Hast du eine Idee, damit es besser wird?

4. Wer soll dir weiterhelfen? Male ein Bild oder lass deine Eltern für dich schreiben.

Ort, Datum Unterschrift

Bearbeitungsvermerk (Von KiTa auszufüllen)

Aufgenommen durch Leitung Stellvertr. Leitung am: _____

1 bearbeitet durch: _____

1 weitergeleitet an: _____

1 Rücksprache vor Bearbeitung erforderlich.

1 Sonstiges: _____