



Beschwerdemanagement der Kindertageseinrichtungen der St. Petri Domgemeinde

1. Einleitung

In unseren Kindertageseinrichtungen legen wir großen Wert auf eine offene, respektvolle und transparente Kommunikationskultur. Beschwerden verstehen wir als wichtige Hinweise zur Weiterentwicklung unserer pädagogischen Arbeit und zur Sicherung der Qualität unserer Einrichtungen.

Ein wirksames Beschwerdemanagement ermöglicht Kindern, Eltern, Sorgeberechtigten, Mitarbeitenden und Gemeindemitgliedern, Anliegen, Kritik und Verbesserungsvorschläge einzubringen. Dabei achten wir besonders auf die Wahrung der Kinderrechte sowie auf einen wertschätzenden und fairen Umgang zwischen allen Beteiligten.

Unser Ziel ist es, Konflikte frühzeitig zu erkennen, konstruktiv zu bearbeiten und gemeinsam tragfähige Lösungen zu entwickeln.

2. Ziele des Beschwerdeverfahrens

Das Beschwerdeverfahren verfolgt folgende Ziele:

- Förderung einer offenen und vertrauensvollen Kommunikationskultur
- Sicherstellung der Zufriedenheit von Kindern, Eltern und Mitarbeitenden
- Wahrung der Beteiligungs- und Beschwerderechte von Kindern
- Kontinuierliche Verbesserung der pädagogischen Qualität
- Frühzeitige Erkennung von Konflikten und Problemlagen
- Schnelle, transparente und faire Bearbeitung von Beschwerden
- Stärkung des Vertrauens in die Einrichtung und ihren Träger

3. Grundsätze des Beschwerdemanagements

Transparenz

Alle Beteiligten werden über den Ablauf des Beschwerdeverfahrens informiert. Zuständigkeiten, Fristen und Verfahrensschritte sind klar geregelt.

Vertraulichkeit

Beschwerden werden vertraulich behandelt. Personenbezogene Daten werden entsprechend den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen verarbeitet.

Respekt und Wertschätzung

Jede Beschwerde wird ernst genommen und ohne Vorverurteilung bearbeitet. Alle Beteiligten werden respektvoll behandelt.

Beteiligung

Kinder, Eltern, Mitarbeitende und Gemeindemitglieder erhalten die Möglichkeit, ihre Sichtweise darzustellen und aktiv an der Lösungsfindung mitzuwirken.

Verbindlichkeit

Beschwerden werden zeitnah bearbeitet. Vereinbarte Maßnahmen werden umgesetzt und nachverfolgt.

Kinderschutz

Beschwerden mit Bezug zum Kindeswohl werden mit besonderer Sorgfalt und unter Beachtung der gesetzlichen Schutzaufträge bearbeitet.

4. Beschwerdewege

Beschwerden können auf verschiedenen Wegen eingereicht werden:

Mündlich

- Direkt bei pädagogischen Fachkräften
- Bei der Gruppenleitung
- Bei der Kitaleitung
- Im Rahmen eines vereinbarten Gesprächstermins

Schriftlich

- Per Brief
- Per E-Mail

Telefonisch

- Über die Kitaleitung
- Über eine benannte Vertrauensperson

Anonym

- Über den Beschwerdebriefkasten an den jeweiligen Standorten

Beschwerden von Kindern

Kinder können ihre Anliegen altersgerecht äußern:

- Im Gespräch mit Fachkräften
- In Kinderkonferenzen
- Über Beschwerde- und Wunschboxen
- Mithilfe von Symbolkarten oder anderen partizipativen Methoden

5. Zuständigkeiten und Beschwerdewege

5.1 Angelegenheiten rund um die Kitaeinrichtung

Beschwerden, die den pädagogischen Alltag, die Organisation oder die Zusammenarbeit innerhalb der Kindertageseinrichtung betreffen, werden zunächst durch die pädagogischen Fachkräfte oder die Kitaleitung bearbeitet.

Mögliche Beschwerden von Eltern

- Unzufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit oder dem Betreuungskonzept
- Wahrnehmung von mangelnder Aufsicht oder unklaren Abläufen
- Konflikte zwischen Kindern
- Unzureichende Kommunikation seitens der Einrichtung
- Fragen zur Eingewöhnung
- Kritik an organisatorischen Abläufen

Mögliche Beschwerden von Fachkräften

- Personelle Unterbesetzung oder hohe Arbeitsbelastung
- Unklare Zuständigkeiten im Team
- Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit im Kollegium
- Konflikte zwischen Mitarbeitenden
- Organisatorische Herausforderungen im Arbeitsalltag

Zuständige Stelle:
Kitaleitung

5.2 Angelegenheiten für den Träger / Landesverband

Beschwerden, die grundsätzliche Strukturen, Rahmenbedingungen oder Vorgaben des Trägers betreffen.

Mögliche Beschwerden

- Grundsätzliche Kritik an Trägerstrukturen oder Leitlinien
- Unzufriedenheit mit übergeordneten pädagogischen Rahmenkonzepten
- Beschwerden zu Fortbildungsangeboten
- Kritik an Personalvorgaben
- Fragen zu trägerweiten Entscheidungen

Zuständige Stelle:
Träger der Einrichtung / Landesverband

5.3 Angelegenheiten der Gemeinde

Beschwerden, die das Zusammenwirken von Kita und Kirchengemeinde oder die religiöse Ausrichtung betreffen.

Mögliche Beschwerden von Eltern und Gemeindemitgliedern

- Unzufriedenheit mit religiösen Inhalten oder deren Ausgestaltung
- Wahrnehmung einer zu starken oder zu geringen religiösen Prägung
- Kritik an gemeindlichen Veranstaltungen oder deren Organisation
- Konflikte oder Missverständnisse zwischen Kita und Gemeinde
- Fragen zur Zusammenarbeit zwischen Kirchengemeinde und Kindertageseinrichtung

Weiterleitung an:

- Diakonin Catharina Leiber (1. Verwalterin Dom Kitas)
catharina.leiber@climb-communication.de
- Pastoren-Team der St. Petri Domgemeinde (siehe Gemeindeportal)

5.4 Angelegenheiten für das Landesjugendamt bzw. Kinderschutzstellen

Beschwerden oder Hinweise, die den Schutz von Kindern betreffen oder gesetzliche Meldepflichten auslösen.

Mögliche Beschwerden und meldepflichtige Sachverhalte

- Hinweise auf Kindeswohlgefährdung
- Verdacht auf Vernachlässigung oder Überforderung im häuslichen Umfeld
- Vorfälle mit möglicher Verletzung der Aufsichtspflicht
- Grenzüberschreitendes Verhalten gegenüber Kindern
- Diskriminierung, Gewalt oder Machtmissbrauch
- Rechtlich relevante Vorfälle mit Schutzauftrag gemäß § 8a SGB VIII

In diesen Fällen erfolgt eine Prüfung entsprechend den Kinderschutzverfahren der Einrichtung.

Zuständige Stellen:

- Kitaleitung
- Träger
- Jugendamt
- Landesjugendamt
- Insoweit erfahrene Fachkraft (InsoFa)

6. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Schritt 1: Eingang der Beschwerde

Jede Beschwerde wird wertschätzend entgegengenommen.

Erfasst werden:

- Datum
- Beschwerdeführende Person (sofern bekannt)
- Inhalt der Beschwerde
- Beteiligte Personen
- Dringlichkeit

Schritt 2: Eingangsbestätigung

Innerhalb von zwei Werktagen erfolgt eine Bestätigung des Eingangs.

Schritt 3: Dokumentation

Die Beschwerde wird systematisch und datenschutzkonform dokumentiert.

Schritt 4: Prüfung der Beschwerde

Alle relevanten Informationen werden gesammelt und die beteiligten Personen angehört.

Schritt 5: Entwicklung eines Lösungsvorschlags

Innerhalb von zehn Werktagen wird ein Lösungsvorschlag erarbeitet.

Schritt 6: Umsetzung der Maßnahmen

Die vereinbarten Maßnahmen werden zeitnah umgesetzt und begleitet.

Schritt 7: Rückmeldung und Abschluss

Die beschwerdeführende Person erhält eine Rückmeldung. Die Ergebnisse werden dokumentiert und die Beschwerde abgeschlossen.

7. Weiterführende Beschwerdemöglichkeiten

Erneute Prüfung

Bei Unzufriedenheit mit der Lösung kann eine erneute Prüfung beantragt werden.

Ansprechpersonen:

- Kitaleitung
- Träger
- Elternbeirat

8. Kontaktmöglichkeiten

Kitaleitung

Judith Schmidt

E-Mail: kita.st-petri-dom@kirche-bremen.de

Beschwerdebrieffkasten

In den Flurbereichen aller zwei Standorte.

9. Qualitätssicherung und Evaluation

Die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens wird regelmäßig überprüft.

Hierzu werden:

- Beschwerden ausgewertet
- Bearbeitungszeiten überprüft
- Rückmeldungen von Kindern, Eltern und Mitarbeitenden eingeholt
- Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert

Die Ergebnisse fließen in die Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit ein.

10. Schlussbemerkung

Ein professionelles Beschwerdemanagement trägt wesentlich zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Kindern, Familien, Mitarbeitenden, Kirchengemeinde und Träger bei. Beschwerden werden als Chance zur Weiterentwicklung verstanden. Durch transparente Verfahren, klare Zuständigkeiten und eine wertschätzende Kommunikation schaffen wir die Grundlage für eine hohe pädagogische Qualität und das Wohlbefinden aller Beteiligten.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und Ihre aktive Mitwirkung an der Weiterentwicklung unserer Einrichtungen.

Diese Fassung entspricht bereits den Anforderungen an ein Beschwerdekonzept nach § 45 SGB VIII, den Beteiligungs- und Beschwerderechten von Kindern sowie den Erwartungen vieler Landesjugendämter im Rahmen von Betriebserlaubnis- und Qualitätsprüfungen.