

Beschwerdeverfahren in der Kita

Einleitung

In unserer Kita legen wir großen Wert auf eine offene und transparente Kommunikation. Ein effektives Beschwerdeverfahren ist essenziell, um sicherzustellen, dass Anliegen und Beschwerden von Kindern, Eltern und Mitarbeitern gehört und ernst genommen werden. Dabei achten wir besonders darauf, die Rechte der Kinder zu respektieren und das Machtverhältnis zwischen Erwachsenen und Kindern sowie zwischen Eltern und Mitarbeiter:innen fair zu gestalten. Unser Ziel ist es, durch ein strukturiertes Verfahren konstruktive Lösungen zu finden und die Qualität unserer Arbeit kontinuierlich zu verbessern.

Ziele des Beschwerdeverfahrens

- Förderung einer offenen Kommunikationskultur
- Sicherstellung der Zufriedenheit von Kindern, Eltern und Mitarbeitern
- Kontinuierliche Verbesserung der Betreuungsqualität
- Schnelle und faire Lösung von Problemen und Konflikten

Grundsätze

Transparenz:	Alle Beteiligten werden über den Ablauf des Beschwerdeverfahrens informiert.
Vertraulichkeit:	Beschwerden werden vertraulich behandelt.
Respekt und Fairness:	Jede Beschwerde wird respektvoll und fair bearbeitet.
Verantwortlichkeit:	Klare Zuständigkeiten für die Bearbeitung von Beschwerden sind definiert.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

1. Einreichung der Beschwerde

- *Mündlich:* Beschwerden können direkt an die Kitaleitung oder eine Erzieherin/einen Erzieher herangetragen werden. Bei Bedarf kann ein gemeinsamer Gesprächstermin vereinbart werden.
- *Schriftlich:* Beschwerden können schriftlich per Brief oder E-Mail eingereicht werden. Ein vorgefertigtes Beschwerdeformular steht bei Bedarf zur Verfügung.
- *Telefonisch:* Beschwerden können auch telefonisch bei der Kitaleitung oder einer Vertrauensperson des Kita-Teams gemeldet werden.
- *Anonym:* Ein Beschwerdebriefkasten steht zur Verfügung, um anonyme Beschwerden zu ermöglichen. Dieser wird regelmäßig geleert.

2. Bestätigung des Eingangs

Innerhalb von 2 Werktagen wird der Eingang der Beschwerde bestätigt. Dies kann mündlich, telefonisch oder schriftlich erfolgen. Bei schriftlichen oder anonymen Beschwerden erfolgt die Bestätigung durch eine allgemeine Mitteilung in der Family-App.

3. Erfassung und Dokumentation

Jede Beschwerde wird systematisch erfasst und dokumentiert. Dies umfasst das Datum, den Inhalt der Beschwerde und die beteiligten Personen. Die Dokumentation erfolgt in einer digitalen Datenbank.

4. Prüfung der Beschwerde

Die Kitaleitung oder die zuständige Vertrauensperson prüft die Beschwerde sorgfältig. Dies beinhaltet die Sammlung aller relevanten Informationen und, falls erforderlich, Gespräche mit den betroffenen Personen. Es wird sichergestellt, dass alle Seiten des Konflikts gehört werden.

5. Lösungsvorschlag und Maßnahmen

Innerhalb von 10 Werktagen wird ein Lösungsvorschlag erarbeitet. Bei komplexeren Fällen kann dieser Zeitraum verlängert werden, wobei die Beschwerdeführer regelmäßig über den Fortschritt informiert werden. Der Lösungsvorschlag wird den Beschwerdeführern in einem persönlichen Gespräch oder schriftlich mitgeteilt. Gemeinsam wird besprochen, wie die vorgeschlagenen Maßnahmen umgesetzt werden können.

6. Umsetzung der Maßnahmen

Die vereinbarten Maßnahmen werden zeitnah umgesetzt. Die Kitaleitung überwacht die Umsetzung und stellt sicher, dass die Maßnahmen effektiv und nachhaltig sind. Gegebenenfalls werden Zwischenschritte und Fortschritte dokumentiert.

7. Rückmeldung und Abschluss

Nach der Umsetzung der Maßnahmen erfolgt eine Rückmeldung an die Beschwerdeführer. Diese können ihre Zufriedenheit mit der Lösung äußern und ggf. weitere Anmerkungen machen.

Die Beschwerde wird offiziell abgeschlossen und die Ergebnisse werden dokumentiert. Sollten weitere Maßnahmen notwendig sein, wird der Prozess entsprechend fortgesetzt.

Weiterführende Schritte

- *Unzufriedenheit mit der Lösung:* Sollte die vorgeschlagene Lösung nicht zufriedenstellend sein, können die Beschwerdeführer erneut Kontakt mit der Kitaleitung aufnehmen oder sich an den Elternbeirat wenden. Ein weiteres Gespräch wird vereinbart, um alternative Lösungen zu finden.
- *Externe Beschwerde:* Wenn trotz aller Bemühungen keine zufriedenstellende Lösung gefunden wird, besteht die Möglichkeit, sich an externe Schlichtungsstellen oder den Träger der Kita zu wenden. Diese Stellen können zusätzliche Unterstützung und Mediation bieten.

Kontaktinformationen

Für die Einreichung einer Beschwerde oder weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Kitaleitung: Judith Schmidt & Marie-Louise Moerke, kita.st-petri-dom@kirche-bremen.de

Beschwerdebrieffkasten: Flure der drei Standorte

Regelmäßige Evaluierung

Um die Wirksamkeit des Beschwerdeverfahrens sicherzustellen, wird das Verfahren regelmäßig evaluiert. Alle Beteiligten, einschließlich Kinder (altersgerecht), Eltern und Mitarbeiter, werden eingeladen, Feedback zu geben und Verbesserungsvorschläge einzubringen.



Fazit

Dieses Beschwerdeverfahren soll sicherstellen, dass alle Anliegen und Beschwerden ernst genommen und konstruktiv bearbeitet werden. Durch klare Strukturen und transparente Abläufe wollen wir die Zufriedenheit aller Beteiligten gewährleisten und die Qualität unserer Kita kontinuierlich verbessern. Wir danken Ihnen für Ihre Zusammenarbeit und Ihr Vertrauen in unsere Einrichtung.



Beschwerdeverfahren für Kinder in der Kita

Einführung

In unserer Kita möchten wir, dass sich alle Kinder wohl und sicher fühlen. Wenn du etwas erlebst, das dir nicht gefällt oder dich traurig macht, möchten wir das wissen. Deine Meinung ist uns wichtig!

Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist, wenn du etwas sagen möchtest, das dich stört oder wenn du findest, dass etwas ungerecht ist.

Wie kannst du eine Beschwerde äußern?

Du kannst auf verschiedene Arten sagen, was dich stört:

- Mit Worten: Sprich mit einer Erzieherin oder einem Erzieher.
- Mit Bildern: Male ein Bild von dem, was dich stört und gib es einem Erwachsenen in der Kita.
- Mit Hilfe eines Beschwerdebriefs: Fülle einen kleinen Zettel aus und wirf ihn in den Beschwerdekasten.

Was passiert mit deiner Beschwerde?

Schritt 1: Ein Erwachsener in der Kita liest deine Beschwerde.

Schritt 2: Der Erwachsene spricht mit dir über deine Beschwerde, damit du erklären kannst, was passiert ist.

Schritt 3: Gemeinsam wird nach einer Lösung gesucht. Manchmal bedeutet das, mit anderen Kindern zu sprechen oder Regeln zu verändern.

Schritt 4: Der Erwachsene erzählt dir, was getan wird, um das Problem zu lösen.

Wer hilft dir bei deiner Beschwerde?

- Vertrauenspersonen: Du kannst immer zu deiner Erzieherin oder deinem Erzieher gehen. Auch die Kitaleitung hilft dir gerne weiter.



- Beschwerdebriefkasten: Wenn du dich nicht traust, direkt zu sprechen, kannst du einen Zettel in den Beschwerdebriefkasten werfen. Der wird regelmäßig geleert.

Was ist, wenn du denkst, dass nichts passiert?

Manchmal dauert es ein bisschen, bis eine Lösung gefunden wird. Wenn du das Gefühl hast, dass sich nichts verändert, sprich bitte noch einmal mit einem Erwachsenen in der Kita.

Warum ist es wichtig, deine Beschwerde zu äußern?

Deine Meinung zählt! Nur wenn wir wissen, was dich stört, können wir die Kita zu einem noch besseren Ort für alle machen.

Unsere Versprechen

- Wir nehmen jede Beschwerde ernst.
- Wir hören dir zu und versuchen, eine gute Lösung zu finden.
- Wir behandeln deine Beschwerde vertraulich.

Fazit

Dieses Beschwerdeverfahren soll sicherstellen, dass alle Kinder in der Kita sich wohlfühlen und wissen, dass ihre Sorgen und Beschwerden gehört und respektiert werden. Dein Wohlbefinden ist uns wichtig!