



Beschwerdemanagement in der Kinderkiste Hardegsen

Beschwerdeverfahren für Eltern

Sowohl Kinder als auch Eltern haben das Recht zur Beschwerde.

Der verantwortungsvolle Umgang mit Beschwerden, Kritik und Verbesserungsvorschlägen ist ein unverzichtbarer Teil der Kinderkiste Hardegsen. Er garantiert die kontinuierliche Weiterentwicklung des päd. Konzeptes.

Die Kinderkiste bietet den Eltern Wege an, auf denen sie ihre Beschwerden, Kritik und Anregungen frei äußern können und die ihnen eine angemessene Reaktion und Rückmeldung garantieren.

Die Fachkräfte und der Vorstand der Kinderkiste sind offen für Beschwerden, sensibel für die Formen, in denen sie vorgetragen werden und gehen professionell damit um: sie nehmen die Anliegen der Eltern auf, beziehen das Team ein und reflektieren gemeinsam die Beschwerde.

Das Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- Infomappe für die Eltern
- Homepage
- Elternabend für alle Eltern zu Beginn des Kita-Jahres
- im täglichen Dialog mit den Fachkräften
- durch Hinweise an der Kita-Pinnwand
- durch die Elternvertreter
- über die Leitung/den Vorstand
- beim ersten Elterngespräch

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften
- bei der Leitung/dem Vorstand
- bei den Elternvertretern
- über das Beschwerdeformular
- auf den Sitzungen des pädagogischen Ausschuss

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung der pädagogischen Fachkräfte
- im direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- über das Beschwerdeformular
- von den pädagogischen Fachkräften
- bei vereinbarten Elterngesprächen
- von der Leitung/dem Vorstand
- im Beschwerdeprotokoll
- über die Elternvertreter

Die Beschwerden werden bearbeitet:

- entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle (Leitung, Vorstand)
- im Dialog mit Elternvertretern/bei den pädagogischen Ausschusssitzungen
- bei den Dienstbesprechungen
- in Vorstandssitzungen
- mit der Leitung/dem Vorstand
- auf Elternabenden

Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?

- im Rahmen von Tür und Angelgesprächen
- Rückversicherungen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Auswertung der eingegangenen Beschwerden
- Elterngespräch
- Elternabend
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im pädagogischen Ausschuss und im Vorstand
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Datenschutz

- die Bestimmungen des Datenschutze werden von allen Mitarbeiter:innen eingehalten
- den Eltern wird Verschwiegenheit zugesichert
- alle Gespräche finden in einem geschützten Rahmen statt
- alle Unterlagen zu laufenden oder abgeschlossenen Beschwerden werden bei der Leitung verschlossen aufbewahrt

Beschwerdemanagement: Ablaufschema

1. Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie weitergeleitet werden?

2. Beschwerdebearbeitung

- Es gibt eine Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Formular dokumentiert.
- Eine Lösung wird erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Leitung/der pädagogische Ausschuss oder der Vorstand eingebunden
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an eine externe zuständige Stelle weitergeleitet.

3. Abschluss

- Beschwerden werden durch die Leitung bei Dienstbesprechungen thematisiert.
- Der Beschwerdeführende wird über die Lösung/den Sachstand informiert.
- Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben abgeschlossen.
- Die Dokumentation wird archiviert.
- Allgemeine Lösungen oder Änderungen werden bei Elternabenden vorgestellt.
- Die Beschwerde/die Lösung/die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus folgen ggf. Veränderungen/Korrekturen in der Einrichtung/Konzept.
- Daraus folgen ggf. Informationen an alle Eltern/Kinder