



# Sonderkonzept

## Unser Beschwerdemanagement

Wir verstehen Beschwerdemöglichkeiten als ein Recht (Sozialgesetzbuch VIII/Kinder- und Jugendhilfe-Gesetz, §45) und als eine Form der Beteiligung für Kinder und Eltern.

Gleichzeitig ist es eine Gelegenheit zur Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Arbeit. Aus diesem Grund steht unsere Einrichtung für Rückmeldungen aus den Elternhäusern aufgeschlossen gegenüber und führt regelmäßige Elternbefragungen durch, in denen Sie uns ihre Anregungen, Meinungen und Kritikpunkte konstruktiv mitteilen können.

Die Einführung eines Elternfragebogens ist zu einem wichtigen Instrument zum Thema Beschwerdemanagement in unserer Einrichtung geworden. Es trägt einen großen Teil dazu bei, einen vertrauensvollen Umgang zu pflegen und in gegenseitiger respektierender Haltung für alle einen angenehmen und harmonischen Kindergartenalltag zu schaffen.

Allen Eltern und Kindern sollte zudem aber bewusst sein, dass Sie jederzeit Kritik, Bedürfnisse, Anregungen und Wünsche äußern dürfen. Jedes Anliegen wird ernstgenommen und eine für alle Seiten zufriedenstellende Lösung wird angestrebt.

## Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- beim Aufnahmegespräch
- beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften/der Kita Leitung
- bei Elternabenden
- durch Hinweise/Briefkästen an den Kita-Pinnwänden
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den Fachkräften
- über die Elternvertreter
- über die Geschäftsleitung/den Träger





# Sonderkonzept

Wenn die erste Stufe nicht gelingt, tritt die zweite Stufe in Kraft:

Die verschriftlichte Beschwerde/Anliegen wird zum Thema in der nächsten Dienstbesprechung gemacht und protokolliert. Dort wird eine Lösung gefunden, ein Beschluss darüber verfasst und dieser wird den Eltern mitgeteilt.

Wenn die zweite Stufe nicht zur Lösung führt, tritt die dritte Stufe in Kraft:

Die Elternvertretung befasst sich mit der Beschwerde/Anliegen. Es wird für die Eltern eine befriedigende Lösung gefunden.

Wenn dies nicht gelingt, folgt die vierte Stufe:

Die Beschwerde/Anliegen wird wiederum in der Dienstbesprechung zum Thema. Dort wird eine Lösung gefunden. Alles wird protokolliert und den Eltern mitgeteilt.

Wenn dies nicht gelingt, folgt die fünfte Stufe:

Die Eltern sind mit der Lösung nicht zufrieden und können sich beim Träger der Einrichtung beschweren.

Uns liegt sehr viel daran, dass jede Beschwerde und jedes Anliegen so schnell und befriedigend wie möglich gelöst werden.

**Denn unser Ziel ist:**

**„Zufriedene Eltern – glückliche Kinder“**