

## Beschwerdemanagement

Eine Beschwerde ist eine persönliche kritische Äußerung eines Kindes oder seiner Erziehungsberechtigten, die insbesondere Leistungen und Aufgaben der Kita, das Verhalten der Fachkräfte bzw. anderer Kinder, das Zusammenleben in der Kita oder eine Entscheidung des Kirchenvorstands betreffen.

Der Betroffene äußert mit der Beschwerde seine Unzufriedenheit und wir sehen es als unsere Aufgabe, die Belange der Kinder und Eltern ernst zu nehmen, d.h. den Beschwerden nachzugehen und diese nach Möglichkeit abzustellen. Ein konstruktiver Austausch ist uns wichtig. Weiterhin werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt, um den damit verbundenen negativen Effekt auf die Kita zu vermeiden und sie als verlässlichen Qualitätsentwicklungsprozess zu nutzen.

Sie können Ihr Anliegen...

- direkt im persönlichen Kontakt ansprechen.
- mit der Mentorin oder Erzieherin besprechen (Termin vereinbaren)
- mit der Leiterin besprechen (Termin)
- schriftlich formulieren und in unseren Briefkasten werfen
- schriftlich oder persönlich an den Elternbeirat übergeben
- schriftlich oder persönlich an den Träger, die Ev. Kirchengemeinde oder den Pfarrer richten

Mit Hilfe eines Beschwerdebogens wird ihr Anliegen, wenn gewünscht, aufgenommen und Vereinbarungen über die weitere Vorgehensweise getroffen. Wir versuchen dadurch folgende Ziele zu erreichen:

- Gesichertes, verlässliches und einheitliches Bearbeitungsverfahren
- Dokumentation der Beschwerdebearbeitung
- Versachlichung der Beschwerdebearbeitung
- Steigerung der Zufriedenheit
- Servicequalität
- Analyse von Anforderungsprofilen
- Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Klärung von Verantwortung
- Klärung von Zuständigkeiten
- Qualitätsentwicklung

Weiterhin geben wir Eltern und Kooperationspartner/innen Raum und Zeit für Meinungsäußerungen:

- Im Rahmen des jährlichen Entwicklungsgespräch
- Im Rahmen von Elternabenden
- Mit dem Fragebogen zur Ermittlung von Zufriedenheiten alle zwei Jahre
- In Sitzungen der Elternvertretung
- Im Gespräch
- Im Elternbriefkasten