

Beschwerdemanagement in unseren Kindertagesstätten

Liebe Eltern!

Wir sind daran interessiert, dass Ihre Kinder und auch Sie gerne zu uns in die Einrichtung kommen. Leider gibt es hin und wieder Vorfälle, die nicht zu aller Zufriedenheit verlaufen und eine Beschwerde oder auch Kritik begründen. Dann ist es wichtig, nach Lösungen zu suchen, damit das Problem in der Zukunft vermieden wird und die Qualität unserer Arbeit erhalten bleibt oder sogar steigt.

Es gibt mehrere Möglichkeiten und Anlaufstellen die Beschwerde zu formulieren. Möglicherweise kann der Beschwerde sofort abgeholfen werden oder es wird eine „Information zu einer Beschwerde“ ausgefüllt und an die entsprechende/beteiligte Person weitergeleitet:

1. Sie sprechen eine/n PädagogIn an und schildern Ihre Beschwerde.
oder
2. Sie sprechen die Leitung der Einrichtung an und schildern Ihre Beschwerde.
oder
3. Sie wenden sich an die Elternvertretung der Kita, diese wird Ihnen auch behilflich sein bei weiteren sinnvollen Schritten.
oder
4. Sie füllen eine Information zu Ihrer Beschwerde aus und lassen diese einer/m PädagogIn oder der Leitung oder der Elternvertretung zukommen. Es bleibt Ihnen überlassen, Ihren Namen auf die Beschwerde zu schreiben. Jedoch hilft es uns, wenn wir Ihren Namen kennen und Sie direkt ansprechen können, um das Problem zu klären bzw. Sie über die Lösung zu informieren.

Für eine sinnvolle Information aller Beteiligten über weiterreichende Kritik und Anregungen, aber auch die Lösungen und Vereinbarungen, werden wir ein Protokoll führen.

5. Sofern alle hausinternen Lösungsmöglichkeiten versagen, können Sie sich auch an die Geschäftsstelle wenden und dort Ihr Anliegen schildern.

Mithilfe dieser Möglichkeiten können wir hoffentlich einen Weg finden, Ihre Beschwerde anzunehmen und gemeinsam mit Ihnen und evtl. anderen Beteiligten nach einer Lösung zu suchen.

Informationen zu einer Beschwerde

Notiert von: Eltern PädagogIn Leitung Elternvertretung (bitte ankreuzen)

Wer übt Kritik:

(Namensnennung frei gestellt, für eine Rückmeldung und Beteiligung am Lösungsweg aber sinnvoll)

Datum des Ereignisses: _____

Kurze Beschreibung des Ereignisses oder des Zusammenhanges der Beschwerde:

Lösungsvorschläge oder Lösungswünsche:

Mögliche Beteiligte an einer Bearbeitung/Lösung (z.B. Thematisierung auf Teamsitzung, Elterngespräch, Elternvertretung, Hinzuziehung von externen Fachkräften) :

Datum _____ Ansprechperson _____

Bitte geben Sie diese Information wahlweise der Kitaleitung, einem Teammitglied oder der Elternvertretung.

Vielen Dank

Reaktion erfolgt am _____ an _____

Gesprächsvereinbarung _____

Protokoll erstellt am _____ von _____

Kinderwelt Hamburg e.V., Flachsland Zukunftsschulen gGmbH, Flachsland 29, 22083 Hamburg,
info@kinderwelt-hamburg.de, Tel 040-20 000 30

Protokoll über die Bearbeitung einer Beschwerde

Informationen zu einer Beschwerde erfolgten am _____ per _____

Entgegengenommen von _____

Beteiligte am Lösungsprozess:

Vorgehensweise:

Getroffene Vereinbarungen:

Überprüfung der Umsetzung von Vereinbarungen durch:

Datum _____

Unterschriften der Beteiligten

Kenntnisnahme der Leitung Datum/Unterschrift
