

Beschwerdemanagement der Kindertagesstätten in der Gemeinde Schiffdorf



1. Vorwort des Trägers

Die Gemeinde Schiffdorf als Träger von insgesamt zehn Kindertagesstätten gewährleistet ein ortsnahe Angebot einer Betreuung unserer Kinder vom Krippenalter bis zum Ende des Grundschulbesuchs mit der Zielsetzung, den gesetzlichen Erziehungs-, Bildungs- und Betreuungsauftrag in hoher Qualität zu erfüllen.

In einer zeitlichen Partnerschaft mit den Eltern wollen wir gemeinsam die individuelle und soziale Entwicklung der Kinder fördern, sodass sie sich zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten entwickeln. Hierfür hat die Gemeinde hervorragende Rahmenbedingungen geschaffen und unsere qualifizierten und engagierten Mitarbeiter/innen arbeiten täglich daran, diesen Ansprüchen gerecht zu werden. Sollten Sie als Elternteil einmal nicht zufrieden sein, nutzen Sie bitte unser Beschwerdemanagement, damit wir Verbesserungsvorschläge gezielt reflektieren können.

Dieses Beschwerdemanagement ist eine der Grundlagen für die Zusammenarbeit zwischen dem Mitarbeiterteam, den Eltern sowie dem Träger der Kindertagesstätten und soll dazu beitragen, dass alle Beteiligten transparent und zielgerichtet zum Wohle unserer Kinder zusammenwirken.

Henrik Wärner

Henrik Wärner

Bürgermeister

2. Rechtliche Grundlagen des Beschwerdeverfahrens im Kindergarten

Das Beteiligungsrecht von Kindern und deren Eltern in der Kindertageseinrichtung beruht im Wesentlichen auf drei Säulen:



2.1 Kinderschutz:

Das Bundeskinderschutzgesetz sieht die Stärkung der Handlungsrechte von Kindern und Jugendlichen vor. Mit § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII wurde festgelegt, dass die Kinder in jeder Einrichtung ein Recht auf Mitbestimmung haben.

2.2 Bildungs- und Erziehungspartnerschaft:

Gemäß § 22 a SGB VIII sind Kitas verpflichtet, zum Wohl des Kindes mit den Erziehungsberechtigten zusammenzuarbeiten und sie am Kita-Geschehen zu beteiligen. Dazu gehört, dass Eltern sich stellvertretend für ihre Kinder beschweren können. Siehe hierzu auch § 2 Abs. 4 NKitaG.

2.3 Partizipation:

Kinder sollen entsprechend ihres Entwicklungsstands an allen Entscheidungen, die sie betreffen, beteiligt werden, siehe Artikel 12 der UN-Kindercharta sowie § 8 SGB VIII. Zur frühen Demokratiebildung ist Partizipation im pädagogischen Konzept der Kita unverzichtbar.

3. Unsere Haltung

Ein Beschwerdeverfahren in der Kindertageseinrichtung dient als gezielte Umsetzung, damit Beschwerden und Verbesserungsvorschläge **aufgenommen, bearbeitet und reflektiert** werden können.

Dabei geht es nicht nur um Strukturen und Ablaufpläne, sondern vielmehr um einen Teamprozess.

Die wichtigste Aufgabe im Umgang mit Beschwerden ist es, alle Belange ernst zu nehmen und nach Möglichkeit Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Das Beschwerdeverfahren ist sowohl für Erwachsene als auch für Kinder bedeutsam. Es ist wichtig, dass Wünsche und Beschwerden ernst genommen und respektvoll behandelt werden.

Die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit in verschiedener Weise über eine verbale Äußerung als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit.

Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder auf Beteiligung umzusetzen.

Dies erfordern partizipatorische Rahmenbedingungen und eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift.

Einmal jährlich im Januar wird eine anonyme Elternbefragung durchgeführt, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, sich aktiv an der Weiterentwicklung unserer Einrichtung zu beteiligen.

Unser Ziel ist:

Zufriedene Eltern

+ zufriedenes pädagogisches Fachpersonal

= glückliche Kinder

4. Möglichkeiten zur Beschwerde

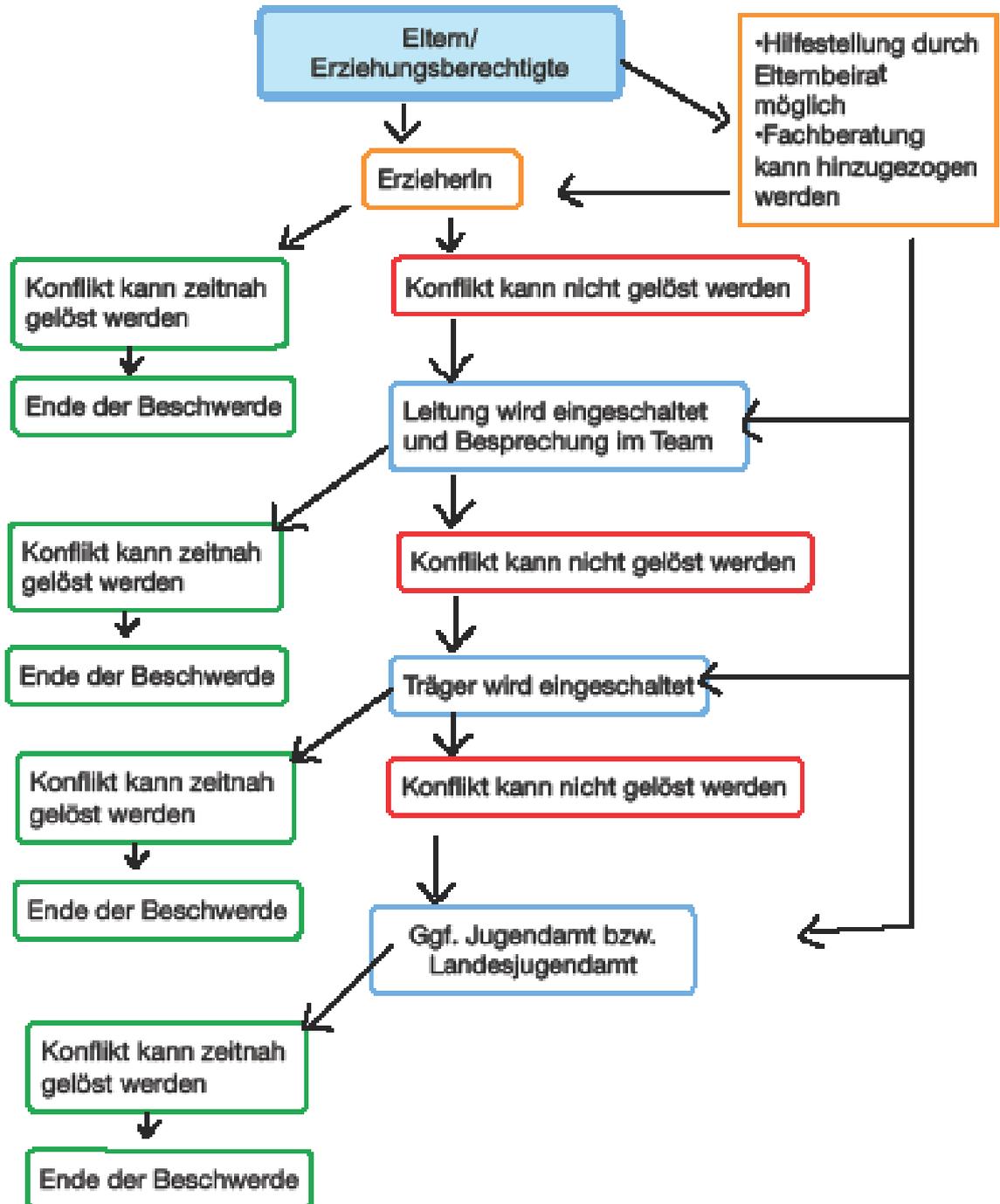
Sie als Eltern haben die Möglichkeit, Ihre Beschwerde an verschiedenen Stellen vorzubringen:

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der Einrichtungsleitung
- beim Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kindertagesstätte
- auf den Eltern - Beiratssitzungen

Sie können folgende Möglichkeiten nutzen, Ihre Beschwerde vorzubringen:

- persönlich, z. B. im Tür- und Angelgespräch
- bei Elterngesprächen
- per Telefon
- über das Beschwerdeformular
- per Mail
- über anonymisierte Elternbefragungen

Beschwerdeweg für Eltern in unserer Kindertagesstätte



Beschwerdeformular für Eltern

**Ihre Meinung ist uns wichtig!
Gerne können Sie uns direkt ansprechen oder
dieses Formular für Ihre Rückmeldung an uns nutzen!**

Gibt es ein Problem, auf das Sie uns gerne hinweisen möchten?

Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

(Datum, Unterschrift)

Emailadresse für evtl. Rückfragen/Stellungnahme: _____

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

Ihr Kita-Team