



Beschwerdemanagement

in der ev.-luth. Kindertagesstätte "Zum Guten Hirten"



Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren nach § 45 Abs. 2 Ziffer 3 SGB VIII

...3. zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

<https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbviii/45.html> (abgerufen am 27.06.2019)



Unser Beschwerdemanagement Allgemeine Infos

Warum überhaupt Beschwerdemanagement?

Der Alltag bietet es oft nicht an, über Tür-und-Angel Gespräche hinaus Anregungen für unsere KiTa weiterzugeben. Daher bieten wir hier die Möglichkeit, schriftlich im Rahmen eines "Reklamationsverfahrens" Antworten anzufordern. Das System Beschwerdemanagement soll dabei den nötigen Rahmen vorgeben, um kontinuierlich arbeiten zu können.

Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde klingt vorerst sehr negativ.

Für uns ist eine Beschwerde:

- Feedback
- Anlass zur Reflexion unserer Arbeit
- Verbesserungsvorschläge
- Anlass für Veränderungen

Beschwerden können auch folgendes sein:

- Lob
- Anfragen
- Ideen
- Verbesserungsvorschläge

Wie werden Beschwerden behandelt?

Beschwerden werden nicht anonym bearbeitet, da es sich hierbei nicht um einen "Kummerkasten" handelt. Die Beschwerde wird grundsätzlich vertraulich behandelt gemäß der Wünsche des Beschwerdeführers.



Partizipation

Es ist uns sehr wichtig, unseren Kleinsten eine Möglichkeit zu geben, Kritik, Anregungen, Lob etc. zu äußern. Eine Lösung, bei der dies vollkommen autonom erfolgt ist jedoch schwer zu erstellen. Daher bieten wir, so lange wir nach einer besseren Lösung suchen die Möglichkeit, mit den Eltern gemeinsam an der Gestaltung und Verbesserung der KiTa mitzuwirken.

Bei Fragen und Anregungen wissen Sie ja jetzt wie es geht 😊 Florian Bergmann

Ev.-luth. Kindertagesstätte Zum Guten Hirten Osterode am Harz

Ein Haus für KINDER



Reklamationsverfahren (für Eltern)

1. Reklamationseingang:

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir zunächst ein paar Daten zur Kontaktaufnahme.

Beschwerdeführende(r): _____

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Datum: _____

Ich möchte über den Fortschritt meiner Reklamation wie folgt informiert werden:

Persönlich

Telefon

Mail

2. Titel der Reklamation

Benennen Sie grob betreffendes Thema, Person, Leistung o.ä.

3. Ausführliche Schilderung

Bitte schildern Sie hier ausführlich den Inhalt Ihrer Reklamation.

4. Eigene Lösungsideen

Hier ist Platz für bereits vorhandene oder bereits versuchte Verbesserungen und Ideen.

Meine Beschwerde soll bearbeitet werden durch:

- Leitung/stellvertr. Leitung Elternvertretung Träger Kommune

Ort, Datum

Unterschrift

Bearbeitungsvermerk (Von KiTa auszufüllen)

Aufgenommen durch Leitung Stellvertr. Leitung am: _____

bearbeitet durch: _____

weitergeleitet an: _____

Rücksprache vor Bearbeitung erforderlich.

Sonstiges: _____



Reklamationsverfahren (für Kinder)

1. Dein Name: _____

2. Was möchtest du uns sagen?

Mir gefällt:



Mir gefällt nicht:



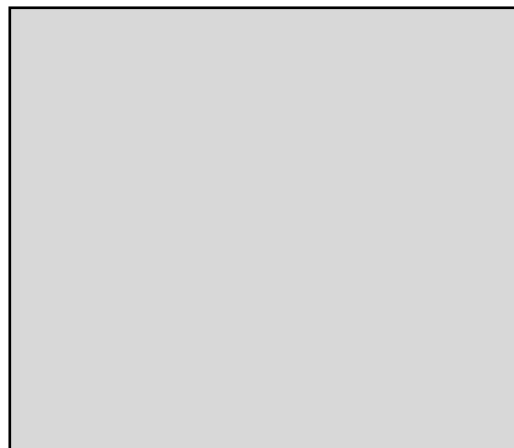
(Hier Text durch Eltern oder Bild o.ä. von Kindern)

3. Hast du eine Idee, damit es besser wird?



4. Wer soll dir weiterhelfen? Male ein Bild oder lass deine Eltern für dich schreiben.

- Herr Bergmann
- Frau Lindow Frau Friebe
- Frau Wegener Frau Schulze
- Frau Scholz Frau Binnewies
- Frau Hampel Frau Kleindienst
- _____



Ort, Datum

Unterschrift

Bearbeitungsvermerk (Von KiTa auszufüllen)

Aufgenommen durch Leitung Stellvertr. Leitung am: _____

bearbeitet durch: _____

weitergeleitet an: _____

Rücksprache vor Bearbeitung erforderlich.

Sonstiges: _____



Reklamationsverfahren (für Mitarbeiter)

1. Reklamationseingang:

Zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde benötigen wir zunächst ein paar Daten zur Kontaktaufnahme.

Beschwerdeführende(r): _____

Name: _____

Telefon: _____

Email: _____

Datum: _____

Ich möchte über den Fortschritt meiner Reklamation wie folgt informiert werden:

Persönlich

Telefon

Mail

2. Titel der Reklamation

Benennen Sie grob betreffendes Thema, Person, Leistung o.ä.

3. Ausführliche Schilderung

Bitte schildern Sie hier ausführlich den Inhalt Ihrer Reklamation.

4. Eigene Lösungsideen

Hier ist Platz für bereits vorhandene oder bereits versuchte Verbesserungen und Ideen.

Meine Beschwerde soll bearbeitet werden durch:

MAV

Leitung/stellvertr. Leitung

Träger

Ort, Datum

Unterschrift

Bearbeitungsvermerk (Von KiTa auszufüllen)

Aufgenommen durch Leitung Stellvertr. Leitung am: _____

bearbeitet durch: _____

weitergeleitet an: _____

Rücksprache vor Bearbeitung erforderlich.

Sonstiges: _____
