

Liebe Familien,

unser Ziel in der Kindertageseinrichtung St. Georg ist es, ein lebendiges Miteinander zu schaffen und zu leben. Dieser Leitfaden informiert Sie über den Umgang mit Beschwerden in der Kita.

Sie finden ebenfalls die Ansprechpartner\*innen, an die Sie sich wenden können.

Wir möchten ein optimales Ergebnis für den Bildungs- und Erziehungsauftrag schaffen und gemeinsam mit Kindern, Eltern und Mitarbeitern verschiedene Situationen analysieren.

Fast alles, was wir tun, wird von Emotionen begleitet.

Fühlen wir uns wohl, ist alles in Ordnung und geht seinen Lauf.

Aber was geschieht, wenn unsere Welt anders handelt, wie wir es erwarten und hoffen. Oder wir verstehen nicht das Wieso und Warum.

In unserer Qualitätsarbeit ist das Beschwerdemanagement ein wichtiger Kernprozess. Geprägt von dem Verständnis darüber, Ihre Anliegen ernst zu nehmen sind wir auf Basis gegenseitiger Wertschätzung offen für positive und negative Kritik. Nur die aktive Auseinandersetzung bringt uns dazu, Probleme zu bearbeiten und zu lösen.

In unserem Verbund von fünf katholischen Kindertageseinrichtungen der katholischen Kirchengemeinde St. Agatha in Epe arbeitet jede Einrichtung nach einer pädagogischen Konzeption, die auf den Bildungsbereichen des Landes Nordrhein-Westfalen basieren. Das Beschwerdemanagement ist Teil dieser Konzeption.

Das Beschwerdemanagement stellt zeitgleich eine Chance zur Weiterentwicklung für die Einrichtung dar. Der offene Prozess der Bearbeitung von Beschwerden führt dazu, dass wir als pädagogische Fachkräfte unser eigenes Handeln und die Standards der KiTa zu überprüfen und neu auszurichten. Gleichzeitig begreifen wir die Beschwerde als Möglichkeit, zu lernen und etwas Neues zu erfahren.

Informationen zu dem Umgang mit Beschwerden mit Kindern finden Sie in der Konzeption der Kita.

In diesem Heft erhalten Sie Informationen über die Abfolge der Bearbeitung der Beschwerde, über die Dokumentation, sowie über die zuständigen Ansprechpartner, an die Sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können. Nach jeder Beschwerde erhalten Sie eine Rückmeldung über die weitere Bearbeitung der Beschwerde.

Wir heißen jede Ihrer Beschwerden immer willkommen.

Ihr Kita-Team

Grundsätzlich gilt:

- Die Beschwerde wird immer schriftlich aufgenommen.
- Die Beschwerde wird in einem geschützten Raum entgegengenommen.
- Die Beschwerde wird umgehend bearbeitet.
- Die weitere Vorgehensweise wird mit dem Beschwerdeführer besprochen.
- Das Beschwerdeformblatt und die Dokumentation der Beschwerde wird von allen beteiligten Personen unterzeichnet und abgespeichert.

Prinzipiell möchten wir Sie bitten, Kritik, Fragen oder Anregungen immer zuerst an die pädagogischen Fachkräfte in der zuständigen Gruppe zu richten. Viele Fragen oder Unzufriedenheiten lassen sich vorangehend auf dieser Ebene klären. Die pädagogischen Fachkräfte werden Ihnen aufmerksam zuhören und sich anschließend zeitnah um Ihr Anliegen kümmern. Eine weitere Möglichkeit, Fragen oder Unzufriedenheiten anzusprechen ist, sich an den Elternbeirat der Kindertageseinrichtung zu wenden. Der Elternbeirat kann sich anschließend an die Leitung der Kita wenden.

Sollte keine passende Lösung gefunden werden, haben Sie die Möglichkeit ein Beschwerdeformular auszufüllen oder Ihre Beschwerde telefonisch oder per E-Mail an die Kita zu richten. Die Fachkräfte oder die Leitung wird das Beschwerdeformular währenddessen ausfüllen. Das Beschwerdeformular finden Sie im Anhang dieser Broschüre, in der Konzeption, auf unserer Homepage, sowie im QM-Handbuch der Kindertageseinrichtung.

Die Bearbeitung der Beschwerde wird umgehend von den pädagogischen Fachkräften aufgenommen. Sofortmaßnahmen können in besonders dringenden Fällen umgehend eingeleitet werden. Bei der Bearbeitung der Beschwerde wird der Beschwerdeführer immer wieder auf den neuesten Informationsstand gebracht. Das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird ebenfalls an den Beschwerdeführer zurückgemeldet.

Sollte sich keine geeignete Lösung für die beteiligten Personen ergeben, kann sich der Beschwerdeführer direkt an die Verbundleitung wenden.

#### Ansprechpartner\*innen

Einrichtungsleitung:  
Annellen Sundermann  
02565-6489  
sundermann-a@bistum-muenster.de

Verbundleitung:  
Nicole Reekers-Wolf  
02565 – 932616  
reekers-wolf@bistum-muenster.de