Protestantischer Kindertagesstättenverband Landau und Umgebung

Umgang mit Beschwerden – unser Beschwerdemanagement

Information in leichter Sprache für Eltern, Kooperationspartner/-innen, Besucher/-innen

	Sie haben eine Beschwerde? Sie sind unzufrieden? Etwas stört Sie in der Kita? Sie haben Fragen?	**Wir nehmen Ihr Anliegen ernst!** Wir hören zu! Wir schützen die Kinder! Gewalt ist verboten!
Kindertagesstätte	**Sagen Sie, was Sie stört!** **Sprechen Sie** • **die Erzieherin oder** • **die Kita-Leitung** **an!** Der Elternausschuss oder die Pfarrperson kann Sie dabei unterstützen.	**Die Fachkräfte und die Leitung kümmern sich um Ihre Beschwerde.** **Oft spricht die Leitung mit den betroffenen Fachkräften oder dem ganzen Team.** Sie bekommen bald eine Antwort. Wenn Kinder in Gefahr sind, handeln Erzieherinnen und die Leitung sofort. Der Schutz der Kinder steht an erster Stelle! Bei großen Problemen informiert die Leitung den Träger.
	Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?	
Träger der Kindertagesstätte	**Wenn Sie mit der Antwort in der Kita nicht zufrieden sind, können Sie den Träger anrufen oder dem Träger schreiben:** **Prot. Kindertagesstättenverband Landau und Umgebung** Tel.: 06341 – 9222- 73/ -63 Mail: Beschwerde-Kitaverband@evkirchelandau.de Die Kita-Leitung, der Elternausschuss oder die Pfarrperson kann Sie dabei unterstützen.	Wir bestätigen, dass wir Ihre Beschwerde bekommen haben. Wir wollen Ihnen schnell helfen oder mit Ihnen persönlich sprechen. Wir stellen vielleicht Fragen, um alles besser zu verstehen. Wir besprechen das Problem mit den Mitarbeitenden oder der Leitung. Wir suchen nach einer Lösung und informieren Sie, was wir tun. Wir schützen die Kinder: Wir handeln sofort, um Kinder und Erwachsene zu schützen. Bei großen Problemen informieren wir das Landesjugendamt. Bei Verdacht auf sexuelle Gewalt informieren wir auch die Landeskirche.
	Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?	
Externe Ansprechpersonen und Beschwerdestellen	**Wenn Sie mit der Antwort der Kita und des Trägers nicht zufrieden sind, wenden Sie sich an externe Stellen:** • **die Kita-Fachberatung des Diakonische Werks Pfalz,** Tel.: 0176 11 664-206 • **das örtliche Jugendamt (Stadt Landau oder Kreis SÜW)** • **das Landesjugendamt, Dienstort Landau**, Tel.: 06341 26-1. • **die Ansprechpersonen der Landeskirche für Missbrauchsfälle und sexuelle Übergriffe**, Tel.: 0 62 32 - 667-153 Die Kita-Leitung, der Elternausschuss oder auch der Stadtelternausschuss/Kreiselternausschuss kann Sie dabei unterstützen.	**Wir arbeiten mit allen Stellen zusammen.** **Wir suchen nach Lösungen.** **Wir schützen die Kinder.**
	Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?	