

Umgang mit Beschwerden – unser Beschwerdemanagement

Information für Eltern, Kooperationspartner*innen, Besucher*innen

	<p>Sie haben eine Beschwerde?</p> <p>Sie sind unzufrieden mit der Kommunikation, Interaktion in der Kindertagesstätte, der Gestaltung des päd. Alltags oder organisatorischer Abläufe?</p> <p>Sie haben etwas beobachtet oder „gehört“, was Sie für „fragwürdig“ halten? Sie sind in Sorge um das Wohl von Kindern in der Kita?</p>	<p>Wir nehmen Ihr Anliegen ernst!</p> <p>Wir sind offen für Rückmeldungen und konstruktive Kritik im Sinne der „lernenden Organisation“ und suchen nach zufriedenstellenden Lösungen.</p> <p>Übergriffiges Verhalten wird nicht toleriert! Wir schützen das Wohl der Kinder!</p>
 <p>Kindertagesstätte</p>	<p>Sprechen Sie die Angelegenheit zunächst dort an, wo Sie aufgetreten ist, in der Regel in der Kindertagesstätte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bei der Päd. Fachkraft • bei der Kita-Leitung <p>Nutzen Sie die Beschwerdewege, die in der Konzeption/dem Schutzkonzept der Kita beschrieben sind.</p> <p>Beim Verdacht auf Kindeswohlgefährdungen innerhalb der Kindertagesstätte wenden Sie sich an den/die Vorgesetzte/-n der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters oder direkt an den Träger.</p> <p>Sollten Sie als Eltern Unterstützung beim Vorbringen Ihres Anliegens brauchen, wenden Sie sich an den Elternausschuss. Auch der Pfarrer/die Pfarrerin der Kirchengemeinde kann Sie beim Vorbringen Ihres Anliegens unterstützen.</p>	<p>Päd. Fachkräfte und Leitung handeln nach den in der Kita vereinbarten Schritten des Beschwerdemanagements. Wir versuchen, Ihnen schnellstmöglich eine zufriedenstellende Lösung und/oder ein persönliches Gespräch anzubieten.</p> <p>I.d.R. findet eine interne Klärung des Sachverhalts durch die Leitung mit den betroffenen Mitarbeitenden oder dem ganzen Team statt. Sie erhalten möglichst zeitnah eine Rückmeldung zu Ihrem Anliegen. Beim Verdacht auf Übergriffe handeln wir umgehend zum Schutz der Betroffenen.</p> <p>Die Kita-Leitung informiert den Träger bei Beschwerden von größerer Tragweite sowie bei Ereignissen oder Entwicklungen, die „geeignet sind, das Wohl von Kindern zu gefährden“ (nach § 47 KJHG).</p>
<p>Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?</p>	 	
  <p>Träger der Kindertagesstätte</p>	<p>Sollte auf Ihr Anliegen in der Kita nicht zu Ihrer Zufriedenheit reagiert oder keine Lösung gefunden werden, so wenden Sie sich direkt an den Träger der Kindertagesstätte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prot. Kindertagesstättenverband Landau und Umgebung Tel: 06341-9222-73 / -63 Mail: Beschwerde-Kitaverband@evkirchelandau.de <p>Sie können Ihr Anliegen telefonisch oder formlos schriftlich vorbringen oder das Beschwerdeformular des Trägers/der Kita nutzen. Sollten Sie als Eltern Unterstützung beim Vorbringen Ihres Anliegens haben, wenden Sie sich an den Elternausschuss. Auch die Pfarrperson der Kirchengemeinde kann Sie beim Vorbringen Ihres Anliegens unterstützen.</p>	<p>Sollten Sie Ihr Anliegen schriftlich vorbringen bestätigen wir den Eingang. Wir stellen Ihnen ggf. Rückfragen zum Sachverhalt und bitten i.d.R. die betroffenen Mitarbeitenden und/oder die Leitung der Kindertagesstätte um eine Stellungnahme.</p> <p>Wir informieren möglichst zeitnah über den weiteren Umgang mit Ihrem Anliegen. Wir versuchen, Ihnen schnellstmöglich eine zufriedenstellende Lösung und/oder ein persönliches Gespräch anzubieten.</p> <p>Beim Verdacht auf Übergriffe /Gefährdung des Kindeswohls handeln wir umgehend zum Schutz der Betroffenen (Kinder oder Erwachsenen), auch mit arbeitsrechtlichen Maßnahmen. Der Träger meldet Beschwerden von größerer Tragweite bzw. sämtliche Vorkommnisse, die „geeignet sind, das Wohl von Kindern zu gefährden“, umgehend dem Landesjugendamt (nach § 47 KJHG). In Verdachtsfällen von sexualisierter Gewalt beziehen wir die Ansprechpersonen für Missbrauchsfälle und sexuelle Übergriffe der Landeskirche ein.</p>
<p>Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?</p>	 	
 <p>Externe Ansprechpersonen und Beschwerdestellen</p>	<p>Sollte auf Ihr Anliegen auch durch den Träger nicht zu Ihrer Zufriedenheit reagiert werden oder keine Lösung gefunden werden, wenden Sie sich an externe Stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Kita-Fachberatung des Diakonischen Werks Pfalz, Tel.: 06232-664-206, • das örtliche Jugendamt (Stadt Landau oder Kreis SÜW), • das Landesjugendamt, Dienort Landau, Tel.: 06341 26-1 • die Ansprechpersonen der Landeskirche für Missbrauchsfälle und sexuelle Übergriffe, Tel.: 0 62 32 - 667-153. <p>Sollten Sie als Eltern Unterstützung beim Vorbringen Ihres Anliegens haben, wenden Sie sich an den Elternausschuss oder den Stadt-/Kreiselternausschuss.</p>	<p>Wir kooperieren mit den mit dem Vorgang betrauten Behörden und arbeiten konstruktiv an einer zufriedenstellenden Lösung. Der Schutz der Kinder hat Priorität.</p>
<p>Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?</p>	 	

Umgang mit Beschwerden – unser Beschwerdemanagement

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

	<p>Sie haben eine Beschwerde?</p> <p>Sie sind unzufrieden? Etwas stört Sie in der Kita? Sie haben Fragen?</p>	<p>Wir nehmen Ihr Anliegen ernst!</p> <p>Wir hören zu! Wir schützen die Kinder! Gewalt ist verboten!</p>
 <p>Kindertagesstätte</p>	<p>Sagen Sie, was Sie stört!</p> <p>Sprechen Sie</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Erzieherin oder • die Kita-Leitung an! <p>Der Elternausschuss oder die Pfarrperson kann Sie dabei unterstützen.</p>	<p>Die Fachkräfte und die Leitung kümmern sich um Ihre Beschwerde.</p> <p>Oft spricht die Leitung mit den betroffenen Fachkräften oder dem ganzen Team.</p> <p>Sie bekommen bald eine Antwort.</p> <p>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.</p>
	<p>Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?</p>  	
  <p>Träger der Kindertagesstätte</p>	<p>Wenn Sie mit der Antwort in der Kita nicht zufrieden sind, können Sie den Träger anrufen oder dem Träger schreiben:</p> <p>Prot. Kindertagesstättenverband Landau und Umgebung Tel.: 06341 – 9222- 73/ -63 Mail: Beschwerde-Kitaverband@evkirchelandau.de</p> <p>Die Kita-Leitung, der Elternausschuss oder die Pfarrperson kann Sie dabei unterstützen.</p>	<p>Wir bestätigen, dass wir Ihre Beschwerde bekommen haben. Wir wollen Ihnen schnell helfen oder mit Ihnen persönlich sprechen.</p> <p>Wir stellen vielleicht Fragen, um alles besser zu verstehen. Wir besprechen das Problem mit den Mitarbeitenden oder der Leitung.</p> <p>Wir suchen nach einer Lösung und informieren Sie, was wir tun.</p> <p>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.</p>
	<p>Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?</p>  	
 <p>Externe Ansprechpersonen und Beschwerdestellen</p>	<p>Wenn Sie mit der Antwort der Kita und des Trägers nicht zufrieden sind, wenden Sie sich an externe Stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Die Kita-Leitung, der Elternausschuss oder auch der Stadelternausschuss/Kreiselternausschuss kann Sie dabei unterstützen.</p>	<p>Wir arbeiten mit allen Stellen zusammen. Wir suchen nach Lösungen. Wir schützen die Kinder.</p>
	<p>Ist Ihr Anliegen für Sie zufriedenstellend bearbeitet?</p>  	