

BESCHWERDE VERFAHREN

in der Kita der
Evangelischen Friedensgemeinde

Liebe Wegbegleiterinnen und Wegbegleiter

Als Kita möchten wir für die Kinder, die Familien und uns Mitarbeitenden einen Ort schaffen, an dem sich alle sicher, wertgeschätzt und ernst genommen fühlen. Wir sehen eine Rückmeldekultur als wichtig an, um immer wieder neu hinzuschauen und das tägliche Leben und Erleben zu reflektieren.

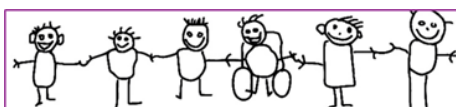
Diesen Leitfaden haben wir im Team erstellt, damit transparent wird, wie wir in der Kita mit Beschwerden verfahren.

Bei allem, was wir erarbeiten und anbieten steht das Kind im Mittelpunkt. Das Recht jedes Kindes im Blick zu behalten, auf Rechte aufmerksam zu machen und für diese zu sensibilisieren ist uns eine Herzensangelegenheit.

Für das Kind ist es unerlässlich, dass die dazugehörigen Familien sich in der Kita wohl und ernstgenommen fühlen. Nur so kann das Kind von den Angeboten in der Kita profitieren, neue Entwicklungsschritte gehen, Selbstbewusstsein weiter aufbauen und gestärkt durch das Leben gehen.

Mitarbeitende, die sich wohl in der Kita fühlen, sind im Kopf frei sich mit ganzem Herzen der Begleitung der Kinder zu widmen.

Da Unsicherheiten, Unzufriedenheiten und Missverständnisse Störungen im Miteinander hervorrufen sehen wir **Beschwerden als Chance**. Daher fühlen sich alle bitte gerne eingeladen!



Für Kinder

Als Kita berufen wir uns in unserer Arbeit und unser Selbstverständnis auf die UN-Kinderrechtskonventionen.

Wir sehen es als unsere Aufgabe, Kinder über ihre Rechte aufzuklären und sie somit in ihrem Selbstbewusstsein zu stärken. In diesem Sinne ist es uns wichtig eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu gestalten.

Kinder dürfen sich jederzeit über alles und jeden beschweren.

Kinder bringen ihre Beschwerden verbal oder nonverbal zum Ausdruck. Wir als Fachkräfte nehmen die Kinder in ihren unterschiedlichsten Ausdrucksweisen wahr und ernst. Wir gehen ihren Anliegen nach und suchen gemeinsam eine Lösung.

Beschwerden der Kinder werden wertschätzend, empathisch und auf Augenhöhe von der selbst ausgesuchten Anlaufstelle (Mitarbeitende, Eltern, Kinder) gehört und angenommen.

Möglichkeiten der Umsetzung: im vertraulichen Individualgespräch, Gruppenkonferenz, Kinder-Haus-Konferenz, Gefühlsampel in der Gruppe, Reflexion-Abstimmungssysteme.

Für Eltern

Zum Wohle des Kindes ist eine Erziehungspartnerschaft unabdingbar.

Damit Sie als Eltern uns Ihr kostbarstes Gut anvertrauen können, müssen auch Sie sich sicher und aufgehoben fühlen in der Kita. Nur so kann auch Ihr Kind gut bei uns ankommen.

Eltern dürfen sich zum Wohle des Kindes jederzeit über alles und jeden beschweren.

Was auch immer Ihnen auf dem Herzen liegt, wir haben jederzeit ein offenes Ohr für Ihre Anliegen, konstruktive Kritik, Verbesserungsvorschläge und Anregungen.

Ihre Beschwerden werden wertschätzend, empathisch, auf Augenhöhe, sachlich mit gegenseitigem Respekt gehört und angenommen.

Möglichkeiten der Umsetzung: direkte Ansprache mit der Gruppenfachkraft, Elternsprecher:innen, Leitung, Feedback-Kasten, family App, Gesamtelternbeirat, Kita-Ausschuss, Landesverband

Für Mitarbeitende

Als Mitarbeitende der Kita ist es wichtig konstruktiv im Austausch zu sein.

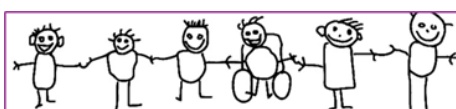
Wir sehen es als unabdingbar an, unser eigenes Handeln zu reflektieren.

Mitarbeitende der Kita dürfen sich zum Wohle des Kindes im passenden Setting über alles beschweren.

Voraussetzung für eine gute pädagogische Arbeit ist eine enge Zusammenarbeit im Team. Hier steht die Kommunikation, der Austausch und die einheitlichen Absprachen im Vordergrund. Eine respektvolle Rückmeldekultur die erlaubt konstruktiv und lösungsorientiert zu reflektieren, kann somit eine positive Arbeitsatmosphäre schaffen.

Beschwerden werden zeitnah, verständnisvoll, vertraulich und auf Augenhöhe behandelt.

Möglichkeiten der Umsetzung: direkte Ansprache, Vertrauensperson hinzuziehen, Leitung, saure-Gurken-Glas, Thema in der DB, Mitarbeitervertretung



Beschwerdeprotokoll für Mitarbeitende

Beteiligte Personen: _____

Datum und Uhrzeit: _____

Art der Beschwerde (kurze Schilderung):

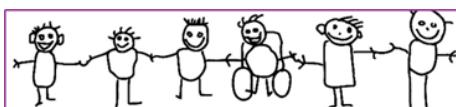
Überprüfung am: _____

Absprachen, Vereinbarungen:

Reflexion:

Ergebnis:

Protokollant:In _____



Feedbackbogen für die Eltern

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie können uns gerne direkt ansprechen oder dieses Formular für eine Rückmeldung/ Anmerkung an uns nutzen.

Art der Rückmeldung/ Anmerkung (kurze Schilderung):

Ideen zur Umsetzung:

Name (freiwillig): _____ Datum: _____

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass anonyme Anmerkungen lediglich zur Kenntnis genommen werden. Bei Beschwerden bitten wir Sie, persönlich auf uns zuzukommen, damit wir diese ordnungsgemäß aufnehmen und weiterverarbeiten können.

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

