



BREMISCHE EVANGELISCHE KIRCHE
Landesverband Evangelischer

Tageseinrichtungen für Kinder

Leitfaden

im Umgang mit Beschwerden von Eltern und Sorgeberechtigten





Leitfaden im Umgang mit Beschwerden von Eltern und Sorgeberechtigten

Liebe Familien,

dieser Leitfaden informiert Sie über Wege im Umgang mit Beschwerden, wir nennen Ihnen Wege, die eine Beschwerde bei uns geht und die Ansprechpartner:innen.

Der Landesverband Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder hat sich als Fachverband und Träger zum Ziel gesetzt, Tagesbetreuung für Kinder in den Evangelischen Kitas aufzustellen, zu begleiten und zu unterstützen.

Hierbei sind wir geleitet vom Christlichen Menschenbild und den partizipatorischen Werten unserer Demokratischen Grundstruktur. In diesem Sinne liegt uns die Zufriedenheit aller Beteiligten sehr am Herzen. Da wir uns als lernende Institution verstehen, sind Beschwerden für uns eine willkommene Rückmeldung, die dazu führt, Ungerechtigkeiten aufzudecken und Prozesse zu überdenken.

Der Umgang mit einer Beschwerde folgt einem strukturellen Verfahren, bei dem Sie auch Rückmeldungen erhalten über die Art und Weise der Beschwerdebearbeitung. Eine lösungsorientierte Herangehensweise und Transparenz stehen dabei im Vordergrund.



Grundsätzliches

- Eine Beschwerde wird wohlwollend entgegengenommen und ernst genommen.
- Unser Ziel ist es, das Anliegen zu verstehen.
- Die Beschwerde wird zeitnah und vertraulich bearbeitet.



Erster Schritt

- Bei Beschwerden richten Sie sich bitte zuerst an die direkt für Ihr Anliegen zuständige Person:
 - pädagogische Fachkraft/ Frühförderfachkraft oder
 - Kita-Leitung/ Leitung des Frühförderzentrums
 - Elternsprecher: innen / Elternbeirat
- Sie treffen dort auf Menschen, die Ihnen zuhören und sich um Ihr Anliegen kümmern.



Zweiter Schritt

- Wenn die Kita/das Frühförderzentrum für Ihre Beschwerde nicht zuständig ist, wenden Sie sich bitte an den Landesverband Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder als zuständiger Stelle. ¹
<https://www.kirche-bremen.de/kirche-in-bremen/landeskirche/landesverband-kitas/>
- Im Landesverband Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder wird dann Ihre Beschwerde schriftlich aufgenommen.
- Wenn nötig kommen wir unserem Schutzauftrag Beteiligter nach (Kindeswohl § 8a).
- Bei Bedarf leiten wir Beschwerden an Gremien weiter.
- Wir erarbeiten Lösungswege und setzen diese zeitnah um.
- Sie werden über den Prozess der Bearbeitung informiert.

¹Kontakt:
Landesverband
Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder,
Slevogtstraße 50/52,
28209 Bremen,
www.landesverband@kirche-bremen.de;
Telefon 0421 / 346160



Dritter Schritt

- Wir beraten Sie gern, an welche externe Institution Sie sich hinsichtlich Ihrer Beschwerde wenden können.

Kontakt zum Landesjugendamt des Landes Bremen

Die Senatorin für Kinder und Bildung

- Grundsatzangelegenheiten für das Landesjugendamt
- Aufsicht, Beratung und Betriebslaubnisverfahren
- Konzeptionelle Weiterentwicklung der Tagesbetreuung von Kindern in Einrichtungen

Referat 30 Qualitätsentwicklung und Aufsichtsfunktionen in der Kindertagesbetreuung

Referatsleitung: Frau Kathrin Blumenhagen

Die Senatorin für Kinder und Bildung

An der Weide 50

28195 Bremen

kathrin.blumenhagen@kinder.bremen.de

Telefon 0421 / 361 31051

Weitere Anlaufstellen / Kontaktdaten

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet über interne und externe Anlaufstellen zu informieren. Daher folgen hier weitere externe und interne Anlaufstellen, die Sie im Bedarfsfalle kontaktieren können.

... Externe Anlaufstellen

Amt für Soziale Dienste Bremen

Kinder- und Jugendnotdienst

Telefon 0421 / 6 99 11 33

kinderundjugendnotdienst@afsd.bremen.de

Kinderschutz-Zentrum Bremen

Telefon 0421 / 240 112 10

info@dksb-bremen.de

Schlachte 32, 28195 Bremen

Mädchenhaus Bremen e. V.

Telefon 0421 / 336 50 30

gs@maedchenhaus-bremen.de

Rembertistraße 32, 28203 Bremen

Schattenriss – Beratungsstelle gegen sexuellen Missbrauch an Mädchen e. V.

Telefon 0421 / 61 71 88

info@schattenriss.de

Waltjenstr. 140, 28237 Bremen

Bremer JungenBüro e. V.

Telefon 0421 / 59 86 51 60

info@bremer-jungenbuero.de

Schüsselkorb 17/18, 28195 Bremen

... Interne Anlaufstellen

Meldestelle – Hilfe bei sexualisierter Gewalt der BEK

(Dr. Jutta Schmidt) und Ansprechstelle bei der Familien- und Lebensberatung der BEK (Ebba Kirchner-Asbrock und Ulrich Leube)

<https://www.kirche-bremen.de/hilfe-bei/sexualisierte-gewalt-und-missbrauch/>

Help – Zentrale Anlaufstelle für Betroffene von sexualisierter Gewalt in der evangelischen Kirche und der Diakonie

<https://www.anlaufstelle.help/>