

# Beschwerdemanagement

Katholischer Kindergarten



Urachstr. 42

79102 Freiburg

Tel.: 0761 / 706588

# **Beschwerdemanagement Kindergarten St. Christophorus**

„Damit Beschwerden zu den zuständigen Adressaten gelangen, damit Beschwerdeführer den rechten Ort für das Vorbringen ihrer Beschwerde finden, damit Beschwerden ernst genommen und konstruktiv bearbeitet werden können, damit überprüft werden kann, was die Beschwerden veranlasst hat, welche Konsequenzen daraus gezogen werden sollen – um all das zu regeln, gibt es ein Beschwerdemanagement. Damit ist gemeint: Mit transparenten und allgemein anerkannten Regelungen und Verfahren wird dafür gesorgt, dass die Beschwerden professionell bearbeitet werden.“<sup>2</sup>

Die Präventionsordnung sieht vor, Beschwerdewege für die Schutzbefohlenen, die Eltern sowie die Mitarbeitenden zu schaffen und dafür zu sorgen, dass sie über die Beschwerdemöglichkeiten informiert sind.

In Auseinandersetzung mit dem Kinderschutzkonzept wurde in unserem Team erarbeitet, wer, wann, in welcher Form zu informieren ist.

Ein Dokumentationsbogen ist die allgemeine Empfehlung, mit der eine Beschwerde vorgebracht und bearbeitet werden kann. Dieser ist im Anhang zu finden.

## **Beschwerden von Kindern...**

- finden verbal und nonverbal statt. Die pädagogischen Fachkräfte sind aufgefordert diese wahr- und ernstzunehmen.
- sind als ein Element der Beteiligung bei uns im Kindergarten erwünscht!
- sichern die Kinderrechte!
- können an jede pädagogische Fachkraft gerichtet werden und werden von uns gehört!
- werden mit der pädagogische Fachkraft vor Ort besprochen, diese findet nach Möglichkeit mit den Kindern eine Lösung.
- finden im Stuhlkreis raum um die anderen Kinder am Lösungsweg zu beteiligen.
- Können von den Eltern an die pädagogische Fachkraft weitergeleitet werden um diese zu bearbeiten
- die alle Kinder im Kindergarten betreffen können im großen Rahmen, in einem Kindertreff besprochen werden

## **Beschwerden von Eltern oder sonstigen Beschwerdeführern...**

- werden ernst genommen!
- können mündlich an die pädagogischen Fachkräfte der Gruppe gerichtet werden
- können der Leitung mündlich, per Mail, als Brief oder mit Dokumentationsbogen (im Anhang) mitgeteilt werden.

- können an den Elternbeirat gerichtet werden. Per Mail **elternbeirat@kindergarten-sankt-christophorus.de**, mündlich oder telefonisch, oder auch mit dem Dokumentationsbogen.
- können an die Geschäftsführung, Frau Platz gerichtet werden, gerne ebenfalls mit unserem Dokumentationsbogen.
- können an die Fachberatung von Caritas, Frau Lang gerichtet werden.
- werden im Team besprochen. Entweder gruppenintern, gruppenübergreifend und, oder jeweils mit Leitung.
- werden zeitnah bearbeitet und sind als ein Element der Beteiligung bei uns erwünscht!
- werden auf einen Handlungsbedarf geprüft.
- erhalten eine Rückmeldung. Persönlich im Gespräch, telefonisch oder per Mail.

## Beschwerden von Pädagogischem Personal...

- können an die Leitung gerichtet werden, mündlich oder schriftlich
- werden zeitnah im persönlichen Gespräch bearbeitet
- können ebenfalls an die Geschäftsführung, Frau Platz gerichtet werden
- können auch an Pfarrer Schweiger gerichtet werden
- können auch an die Caritasberatung, Frau Lang gerichtet werden

**Frau Platz:** [Kathrin.platz@gkg-freiburg.de](mailto:Kathrin.platz@gkg-freiburg.de), Tel 0761-38689-20

**Frau Lang:** [lang@caritas-dicv-fr.de](mailto:lang@caritas-dicv-fr.de)

**Pfarrer Schweiger:** [pfarrer.schweiger@kath-wiehre-guenterstal.de](mailto:pfarrer.schweiger@kath-wiehre-guenterstal.de), **0761-7043790**

# **Dokumentationsbogen für eine Beschwerde**

Datum/Uhrzeit:

Inhalte und Gründe für eine Beschwerde:

Mein Lösungsvorschlag, meine Bitte:

Meine Kontaktdaten: