

Unser Umgang mit Elternbeschwerden

Sehr geehrte Eltern, sehr geehrte Sorgeberechtigte,

wir wollen, dass es Ihren Kindern gut geht in unserer Kindertagesstätte. Deshalb sind wir jederzeit offen für Vorschläge, Anregungen oder Beschwerden. Unzufriedenheit kann es zu den verschiedensten Themen geben. Gelöst werden können Probleme nur, wenn darüber gesprochen wird. Deshalb wollen wir Sie hier über unseren Umgang mit Beschwerden informieren.

Es ist immer besser, mit uns direkt in Kontakt zu treten. Sie können Ihre Beschwerde jederzeit mündlich oder schriftlich an die Erzieherinnen, an die Kita-Leitung oder an die Geschäftsführung des Trägers richten.

Als Erstes bitten wir Sie, das Gespräch nach Möglichkeit mit den Erzieherinnen in der Gruppe bzw. Kita zu suchen. Wenn der Anlass kein Thema für ein Gespräch zwischen Tür und Angel ist, dann vereinbaren Sie gern einen Termin. Oftmals können Anliegen so auf direktem Wege geklärt werden. Sollte das Gespräch mit den Erzieherinnen nicht das gewünschte Ergebnis bringen, so können Sie sich jederzeit an die Kita-Leitung wenden. Geben Sie der Kita bitte etwas Zeit, um Lösungsansätze zu finden und gemeinsam mit Ihnen einen Weg zu finden.

Gemäß unseres Beschwerdemanagements erfasst die Kita Ihr Anliegen in einem bei uns geltenden Beschwerdeprotokoll und gibt Ihnen eine Rückmeldung, wie lange die Bearbeitung der Beschwerde dauern wird.

Für diejenigen, die eine direkte Konfrontation mit einem Mitarbeiter der Einrichtung scheuen, gibt es die Möglichkeit, den Elternvertreter seines Vertrauens mit einzubeziehen.

Wenn das Problem nicht intern im Kindergarten geklärt werden kann, dann gibt es die Möglichkeit, sich an den Träger zu wenden. Sie erreichen uns unter den unten angegebenen Kontaktdaten.

Wir werden Ihre Beschwerde in jedem Falle ernst nehmen. Unser Ziel ist es, in einem freundlichen und konstruktiven Miteinander eine verbindliche Lösung zu finden, die alle mittragen können. Es geht darum, Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

Anonyme Beschwerden werden auf ihren möglichen Wahrheitsgehalt überprüft z.B. durch Befragung der Erzieherinnen, Thematisierung bei den Elternvertretern und im Elternabend, schriftliche Elternbefragungen, Auswertung der Rückmeldung der Kinder. Danach wird entschieden, welche weiteren Schritte eingeleitet werden.

Informationen zu unserem Beschwerdemanagement können Sie jederzeit auch in unserem Kinderschutzkonzept und im Konzept der Kita nachlesen.

Volkssolidarität Regionalverband Döbeln e.V.

Württembergische Straße 4

04720 Döbeln

Tel. 03431 / 705 860

Mail Träger: info@volkssoli-doebeln.com

Mail Kita-Leitung: g.dux@volkssoli-doebeln.com

gez. A. Klotsch
Geschäftsführerin