

# KINDERTAGESSTÄTTEN



**Beschwerde-Leitfaden**

## Liebe Familien,

diese Broschüre informiert Sie über Wege im Umgang mit Beschwerden und nennt Ihnen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner.

Unser Beschwerdemanagement ist ein wesentliches Element unserer Qualitätsarbeit und zugleich ein Bestandteil unseres Leitbildes und unserer Umgangs-kultur, die geprägt ist von Wertschätzung, Partizipation und dem Verständnis darüber, Ihre Anliegen ernst zu nehmen.

Jede unserer Kindertagesstätten arbeitet nach einem pädagogischen Konzept, basierend auf dem Hessischen Bildungsplan sowie den Qualitätsstandards der Stadt Bad Homburg v. d. Höhe. Darin sind z.B. die Organisation der Betreuung, die pädagogischen Ziele, die Gestaltung des Tagesablaufes sowie die Beschwer-deleitfäden der jeweiligen Einrichtungen näher beschrieben.

Das Verfahren zum Umgang mit Anregungen und Kritik zielt auf eine kontinu-ierliche Erhöhung und Weiterentwicklung unserer pädagogischen Arbeit ab. Beschwerden verstehen wir als Chancen für fortschreibende Verbesserungen sowie für Kommunikations- und Kooperationsprozesse.

Beschwerden und Verbesserungsvorschläge sind manchmal schwer zu äußern und werden auch nicht immer gerne gehört, sie bieten aber eine große Chance, die be-stehende Praxis zu überprüfen und ggf. weiterzuentwickeln. Wir begreifen die Be-schwerde auch als Möglichkeit, zu lernen und etwas Neues zu erfahren.

Sie finden die Leitfäden in den Konzeptionen der Einrichtungen sowie in den Qualitätsstandards, die den Beschwerdeführern und Beschwerdeempfängern verbindliche und verlässliche Orientierungshilfen bieten.

Darüber hinaus erhalten Sie in der Broschüre Informationen über die zustän-digen Personen und Instanzen im Beschwerdeverfahren sowie Informationen über die Abfolge der Bearbeitung der Beschwerde und darüber, wie das Verfah-ren dokumentiert wird.

Ferner erhalten Sie eine Rückmeldung über die Abfolge der Bearbeitung und der weiteren Vorgehensweise.



Wir haben uns Gedanken über einen geregelten Umgang mit Beschwerden gemacht und haben Interesse an Ihren Anregungen und Verbesserungsvorschlägen.

Unsere Broschüre wurde unter Einbindung des Trägers und der Einrichtungen erarbeitet.

## GRUNDSÄTZLICHES

- Die Beschwerde wird immer schriftlich aufgenommen
- Für einen geschützten Rahmen wird gesorgt
- Die Beschwerde wird zeitnah bearbeitet
- Die weitere Vorgehensweise wird besprochen
- Eine Dokumentation der Beschwerde wird von allen Beteiligten unterzeichnet und abgelegt

## ERSTER SCHRITT

- Versuchen Sie zunächst, Ihre Kritik, Fragen oder Anregungen immer zuerst an die direkt für Sie und Ihre Familie zuständige pädagogische Fachkraft zu richten. Die meisten Probleme werden sich bereits auf dieser Ebene klären lassen.
- Sie treffen dort auf Menschen, die Ihnen zuhören und sich um Ihr Anliegen kümmern.
- Wenn keine Lösung gefunden werden kann, wenden Sie sich bitte an die Leitung/stellvertretende Leitung der Einrichtung.
- Sie können den Grund Ihrer Beschwerde telefonisch, per E-Mail oder per Brief an die Kita richten, es wird daraufhin ein zeitnaher Gesprächs-Termin mit Ihnen vereinbart.
- Informieren Sie ggf. den Elternbeirat Ihrer Gruppe

## ZWEITER SCHRITT

In einigen Fällen kann es sein, dass Sie in der Kita selbst mit Ihrem Anliegen nicht weiterkommen. Dann sollten Sie sich direkt an die Pädagogische Fachberatung oder die Fachdienstleitung wenden.

### Ihre Ansprechpartnerinnen:

#### **Pädagogische Fachberatung**

Jutta Deußner-Kawohl

☎ 06172/100-5151

@ [jutta.deußner-kawohl@bad-homburg.de](mailto:jutta.deußner-kawohl@bad-homburg.de)

## DRITTER SCHRITT

Sollten Sie mit dem Gesprächsergebnis nicht zufrieden sein, dann können Sie sich an die nächste Instanz beim zuständigen Träger wenden.

### Ihre Ansprechpartnerinnen:

#### **Fachbereichsleitung**

Kindertagesstätten

Eva Jethon

☎ 100-5100

@eva.jethon@bad-homburg.de

#### **Stellvertretende Fachbereichsleitung**

Kindertagesstätten

Simone Brennemann

☎ 100-5150

@simone.brennemann@bad-homburg.de

## WEITERE SCHRITTE

Es kann passieren, dass Sie bei den vorgenannten Instanzen im Einzelfall mit Ihrer Beschwerde ebenfalls nicht weiterkommen.

### Dann wenden Sie sich an:

#### **Dezernentin, Jugend, Soziales und Wohnen**

Stadträtin Lucia Lewalter-Schoor

☎ 06172 / 100-3000

@lucia.lewalter-schoor@bad-homburg.de

# Dokumentationsbogen bei Beschwerden

## Beschwerdeeingang:

Beschwerdeführende/r:

Name:.....

Datum:.....

Telefon:.....

Uhrzeit:.....

E-Mail:.....

Ort:.....

Straße:.....

Aufgenommen durch:.....

Intern:  Erstbeschwerde:  Folgebeschwerde:  Extern:

## Beschwerdeeingang:

- |                                      |             |   |
|--------------------------------------|-------------|---|
| <input type="checkbox"/> Persönlich  |             | <input type="checkbox"/> Mitarbeiter/in |
| <input type="checkbox"/> Telefonisch | <b>über</b> | <input type="checkbox"/> Leitung        |
| <input type="checkbox"/> Brief       |             | <input type="checkbox"/> Elternbeirat   |
| <input type="checkbox"/> E-Mail      |             | <input type="checkbox"/> Träger         |
|                                      |             | <input type="checkbox"/> Sonstige       |

## Beschwerdebereich:

- Pädagogische Arbeit mit dem Kind
- Konzeption/konzeptionelles Arbeiten
- Zusammenarbeit mit Familie
- Organisatorisches/Rahmenbedingung
- Hygiene
- Aufsichtspflicht
- .....

Beschwerdebereich/Ideen u. Verbesserungsvorschläge:

## Sachverhalt der Beschwerde:

Weitere Vorgehensweise: \_\_\_\_\_

Bearbeitung abgegeben an: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift:

# Bearbeitungsprotokoll bei Beschwerden

Betrifft den Bereich/ die Einrichtung: \_\_\_\_\_

Die Beschwerde wurde aufgenommen von: \_\_\_\_\_ am: \_\_\_\_\_

weitergeleitet an: \_\_\_\_\_ am: \_\_\_\_\_

## Erledigungsvermerk:

**Erledigt durch (kurze Beschreibung):**

**Vereinbarungen dazu:**

**Rückmeldung an BeschwerdeführerIn:**

**Am:**

**Von:**

**Wie? (per Brief, E-Mail, Protokoll):**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift ProtokollführerIn

Datum:



Bad Homburg 



### **Herausgeber + Druck**

Magistrat der Stadt Bad Homburg v. d. Höhe  
Stadträtin Lucia Lewalter-Schoor  
61343 Bad Homburg v. d. Höhe

### **Redaktion**

Jugend, Soziales und Wohnen  
- Hilfeleistung und Kinderbetreuung -

### **Fotos**

Luftbild: Axel Häsler; Titelbild: MH - Fotolia; S. 3: ©dmitriisimakov - stock.adobe.com

[www.bad-homburg.de](http://www.bad-homburg.de)