

## Beschwerdemanagement

Beschwerden von Eltern beruhen manchmal auf fehlenden oder unzureichenden Informationen über den KiGa - Alltag. Auch Fehler von beiden Seiten führen leicht zu Missverständnissen.

Unser Kindergarten bietet hierfür allen Eltern die Möglichkeit durch Hospitationstage sich einen Einblick zu verschaffen. Eltern können jederzeit Anregungen vorbringen und im Kleinteam oder Gesamtteam wird besprochen, inwieweit die Anregungen berücksichtigt werden können, wo ein Veränderungsbedarf besteht, was zu unternehmen ist und wer für die Umsetzung von Beschlüssen verantwortlich ist.

Jede Beschwerde und jede Anregung wird bearbeitet, beantwortet und die Eltern werden über eventuelle Veränderungsschritte informiert.

**Allen Eltern soll bewusst sein, dass sie jederzeit Kritik äußern oder Veränderungswünsche anbringen können, die wir anschließend in unseren Teamsitzungen bearbeiten, um eine Lösung zu finden.**

Beschwerden können angebracht werden:

- schriftlich per Brief oder E-Mail oder im Kummerkasten des Elternbeirats
- im persönlichen Gespräch oder per Telefon
- im jährlichen Elternfragebogen
- durch Vereinbarung von Gesprächsterminen mit den Erziehern oder der KiGa-Leitung
- bei Besuch der öffentlichen Elternbeiratssitzungen

## Schutz von Kindern

### ➔ § 8a SGB VIII

**Was tun wir, wenn die Entwicklung und das Wohl des Kindes gefährdet sind?**

Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit. Sicherzustellen, dass dieses Recht auch umgesetzt wird, liegt, ebenso wie der Schutz eines jungen Menschen vor Gefahren für dessen Wohl, zunächst in der Verantwortung der Eltern. Gleichwohl muss das gesunde Aufwachsen von Kindern und ein wirksamer Schutz des Kindeswohls als gesamtgesellschaftliche Aufgaben verstanden werden. Mit Einführung des § 8a SGB VIII wurde der Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung konkretisiert und aufgewertet.

Das allgemeine Vorgehen in unserer Einrichtung bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung ist nun:

- ➔ der Mitarbeiter schätzt die Kindeswohlgefährdung eigenständig ab
- ➔ Auffälligkeiten werden mit zeitlicher Einordnung dokumentiert
- ➔ Bei allen Fällen, in denen Verdacht auf Kindeswohlgefährdung besteht, wird die KiGa-Leitung eingeschaltet
- ➔ Daraufhin wird das weitere Vorgehen beschlossen und dokumentiert