



## Unser Beschwerdemanagement

nach § 45 Abs. 2 Ziffer 3 SGB VIII  
Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren

...3. zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

<https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de/sgbviii/45.html> (abgerufen am 27.06.2019)

### Allgemeine Infos

#### Warum überhaupt Beschwerdemanagement?

Der Alltag bietet es oft nicht an, über Tür-und-Angel Gespräche hinaus Anregungen für unsere KiTa weiterzugeben. Daher bieten wir hier die Möglichkeit, schriftlich im Rahmen eines "Beschwerdemanagements" Antworten anzufordern. Das System Beschwerdemanagement soll dabei den nötigen Rahmen vorgeben, um kontinuierlich arbeiten zu können.

#### Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde klingt vorerst sehr negativ.

Für uns ist eine Beschwerde:

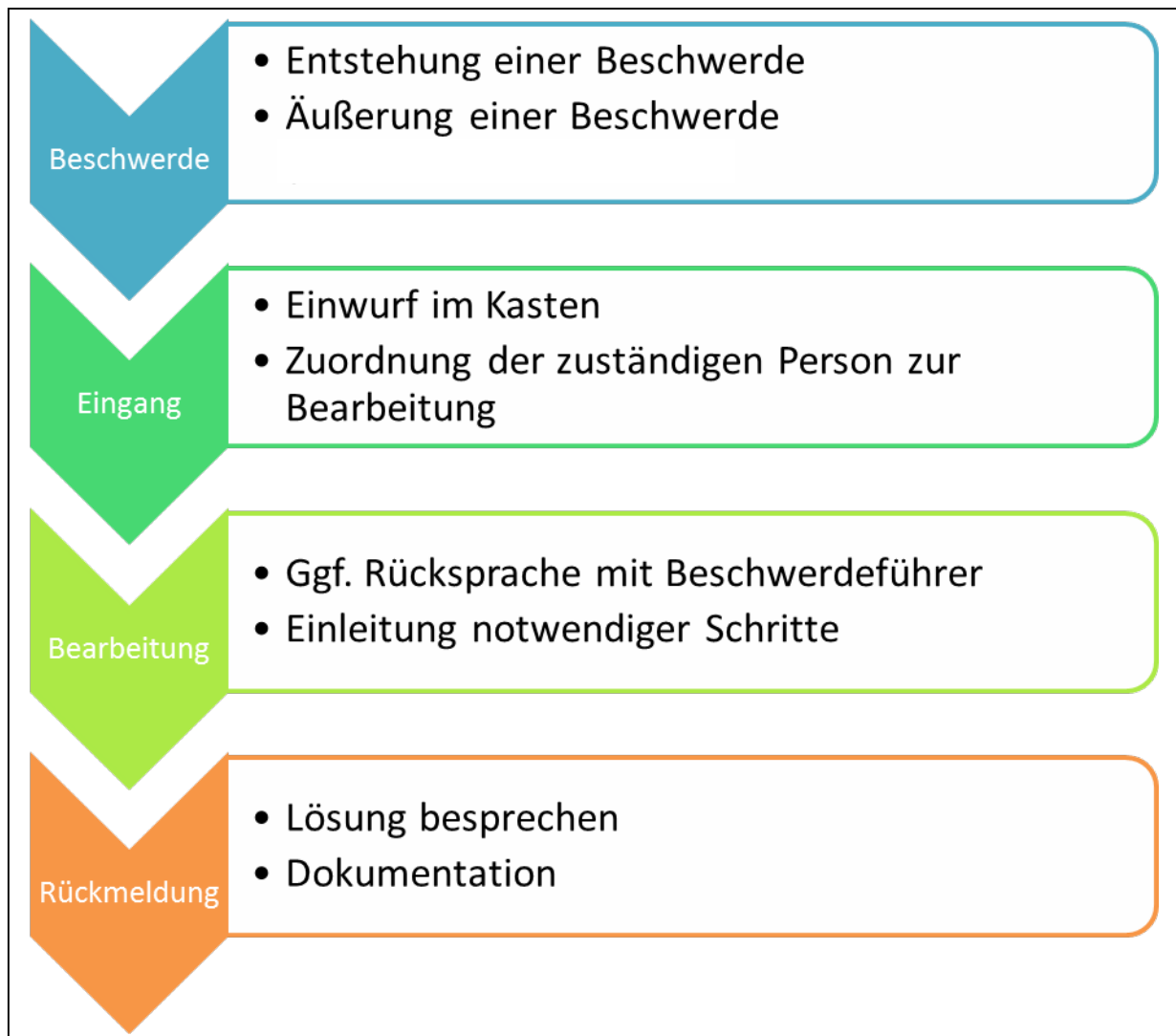
- Feedback
- Anlass zur Reflexion unserer Arbeit
- Verbesserungsvorschläge
- Anlass für Veränderungen

Beschwerden können auch folgendes sein:

- Lob
- Anfragen
- Ideen
- Verbesserungsvorschläge

## Wie werden Beschwerden behandelt?

Beschwerden werden nicht anonym bearbeitet, da es sich hierbei nicht um einen "Kummerkasten" handelt. Die Beschwerde wird grundsätzlich vertraulich behandelt gemäß der Wünsche des Beschwerdeführers.



## Partizipation

Es ist uns sehr wichtig, unseren Kleinsten eine Möglichkeit zu geben, Kritik, Anregungen, Lob etc. zu äußern. Eine Lösung, bei der dies vollkommen autonom erfolgt ist jedoch schwer zu erstellen. Daher bieten wir, so lange wir nach einer besseren Lösung suchen die Möglichkeit, mit den Eltern gemeinsam an der Gestaltung und Verbesserung der KiTa mitzuwirken.

Bei Fragen und Anregungen wissen Sie ja jetzt wie es geht 😊