

Beschwerdemanagement

Rückmeldungen und Beschwerden werden ernst genommen. Sie bieten eine niedrigschwellige Möglichkeit zur Partizipation und sind essenziell, um auf Missstände, einschließlich Vorfällen von sexualisierter Gewalt, aufmerksam zu machen.

Damit eine offene Beschwerdekultur für alle Altersgruppen zugänglich ist, müssen Kinder und Jugendliche ebenso geeignete und altersgerechte Beschwerdemöglichkeiten haben, wie Erwachsene. Neben dem direkten Gespräch sollen auch alternative und anonyme Meldewege existieren, um mögliche Hemmschwellen wie Unsicherheit oder Scham abzubauen.

Eine gelebte Beschwerdekultur basiert auf gegenseitigem Respekt und echter Dialogbereitschaft. Beschwerden werden nicht bagatellisiert, sondern als wertvolle Impulse zur Weiterentwicklung verstanden. Jeder Rückmeldung wird nachgegangen und es wird sichergestellt, dass Anliegen konstruktiv bearbeitet werden.

Im Jahr 2025 wurde in einer Arbeitsgruppe ein ausführliches Beschwerdemanagement für alle Arbeitsbereiche entwickelt. Dieses richtet sich in erster Linie an die Eltern (hier stellvertretend für alle Personensorgeberechtigten) sowie an unsere Mitarbeitenden in unseren Kitas und unserer Verwaltung. Daneben gehen Beschwerden auch von anderen Personen (z. B. Dienstleistern, Nachbarn) ein.

Beschwerdeverfahren für die Kinder sind in den jeweiligen pädagogischen Konzeptionen unserer Kindertageseinrichtungen zu finden. Im Rahmen der Erstellung dieses Präventionsschutzkonzepts wurde das Beschwerdemanagement von der Arbeitsgruppe überarbeitet und angepasst.

Damit sich alle mit dem Beschwerdemanagement vertraut und zu Eigen machen, werden vor Veröffentlichung alle Teams und Elternbeiräte einbezogen. Das Beschwerdemanagement wird angepasst, wenn wir Schwächen feststellen.