Liebe Familien, Kooperationspartner, Besucher, Ehrenamtliche und Dienstleister

Wir freuen uns nicht nur über Ihre Rückmeldungen – sondern wir sind dankbar dafür. Schließlich sind Ihre Rückmeldungen ein Zeichen dafür, dass Sie sich mit unserer pädagogischen Arbeit auseinandersetzen. Natürlich freuen wir uns über jedes Lob. Aber gerade Ihre Kritik hilft uns dabei, in unserer Arbeit immer noch ein Stück besser zu werden. Deshalb sprechen Sie uns bitte an, wenn Ihnen etwas nicht gefällt, oder wenn wir uns in irgendeiner Form verbessern können. Oftmals entstehen Probleme, weil Informationen fehlen oder unzureichend sind. Deshalb können viele Missverständnisse durch ein kurzes Gespräch ausgeräumt werden. Umso mehr freuen wir uns, wenn Sie in solchen Situationen unmittelbar auf uns zukommen.
Fehler passieren nie mit Absicht. Deshalb können Sie sicher sein, dass wir offen für Ihre Kritik sind – und dass wir für jedes Problem eine gute Lösung finden möchten; gerne auch mit Ihnen zusammen. Trotz aller Bemühungen ist es in wenigen Fällen aber auch möglich, dass es bei unterschiedlicher Auffassung und offenen Kritikpunkten bleibt. Dann steht Ihnen der Weg unseres formalen Beschwerdemanagements offen, über den wir Sie gegebenenfalls gerne aufklären.

Bei uns ist Reden Gold!

Mit diesem Flyer möchten wir Ihnen unsere Beschwerdewege näherbringen.

1. Ihre Anliegen können Sie uns gerne in Tür- und Angelgesprächen nennen, sollte eine Klärung nicht sofort möglich sein, bieten wir Ihnen zeitnah einen Gesprächstermin an.

2. In unseren Entwicklungsgesprächen ist auch immer Zeit Ihre Anliegen aufzugreifen und Anregungen, Lob und Kritik anzunehmen.

3. Gerne können Sie die Mitarbeiter:innen nach einem individuellen Gesprächstermin fragen. Dann haben wir ausreichend Zeit Ihre Anliegen anzuhören, mit Ihnen zu besprechen und Lösungen zu finden. Hilfreich ist es, wenn Sie uns im Vorfeld das Thema für das Gespräch nennen können.

Weitere Beschwerdewege

Wenn Sie das direkte Gespräch aus irgendeinem Grund nicht wünschen, so gibt es darüber hinaus noch weitere Möglichkeiten, um Ihr Feedback an uns zu richten.

1. Tragen Sie Ihre Anliegen den Elternvertreten vor, diese werden sicherlich ein offenes Ohr für Ihre Anliegen haben.

2. Sie dürfen uns auch schriftlich kontaktieren. Mit einer Direktnachricht über die Eltern App oder per E - Mail
barbara-pelkum@kath-kitas-hellweg.de
Aber auch handschriftlich über unseren „Elternbriefkasten“ im Windfang. Nutzen Sie Ihn als „Ideenanreger“ oder für Ihre „Kritik“.

3. Wenn Sie uns telefonisch kontaktieren sind wir immer offen für Ihr Feedback.

Kinder haben auch Rechte!

Die Wünsche und Bedürfnisse der Kinder angemessen zu berücksichtigen ist uns ein großes Anliegen. So haben alle Kinder, in Ihren Gruppen, die Möglichkeit ihre Anliegen altersentsprechend kundzutun. Von Anfang an lernen die Kinder, dass sie ihre Meinung sagen dürfen und eine gemeinsame Lösung für das Problem gesucht wird. Dazu haben wir unterschiedliche Möglichkeiten mit und für die Kinder entwickelt.

1. In unseren Kinderrunden dürfen die Kinder sich äußern. Sie dürfen erzählen was ihnen wichtig ist. Sie können den anderen sagen, was sie stört und über was sie sich geärgert haben.

2. Jede Gruppe hat ein Beschwerdebuch in das die Erzieher:innen, gemeinsam mit den Kindern, ihre Beschwerden eintragen. Zusammen wird entschieden, ob die Beschwerde in der Kinderrunde vorgetragen wird oder ob andere Lösungswege gegangen werden müssen.

3. Wiederkehrende Beschwerden werden für die Kinder auch im Portfolio Ordner dokumentiert. So können besonders emotionale Momente für die Kinder festgehalten werden.

Lösungen finden

Fehler passieren nie mit Absicht, deshalb können Sie sicher sein, dass wir offen für Ihr Feedback/Ihre Kritik sind und dass wir für jedes Problem eine gute Lösung finden möchten; gerne auch mit Ihnen zusammen. Trotz aller Bemühungen ist es in wenigen Fällen aber auch möglich, dass es bei unterschiedlichen Auffassungen und offenen Kritikpunkten bleibt. Ihr Feedback/ Ihre Beschwerde können Sie deshalb auch gerne an die nächsten Verantwortlichen in unserer Kita gem. GmbH richten. Die Kontaktdaten der zuständigen Regionalleitung finden Sie auf der Homepage des Trägers (www.kath-kitas-hellweg.de) oder fragen Sie die Leitung der Kita.

Alle Themen, die Sie bei uns einbringen, werden durch die Mitarbeiter:innen schriftlich festgehalten. So können wir sicherstellen, dass nichts verloren geht und Ihre Anliegen alle bearbeitet werden.

Feedback / Beschwerde

WIR-KITAs

Informationen zum Feedback- und Beschwerdemanagement

Ihre Möglichkeiten bei uns

St. Barbara

FAMILIENZENTRUM UND KINDERTAGESEINRICHTUNG