

# Möglichkeiten der Teilhabe und Beschwerde für Eltern, Kinder und Team

## Teilhabe:

**Partizipation bedeutet Beteiligung!** (siehe Konzeption 4.2 Qualitätsmerkmale)

Für uns ist die Beteiligung und die Teilhabe aller sehr wichtig.

Aus diesem Grund bemühen wir uns um Transparenz. Regelmäßig werden

die Eltern über geplante Aktionen und über Aktuelles informiert. Durch persönliche Gespräche (Tür und Angel- Gespräche während des täglichen Abholens der Kinder), durch regelmäßige Info-Post – Emails und durch protokollierte und veröffentlichte Elternbeiratsitzungen (diese sind i.d.R. öffentlich).

Die Kinder erleben die Teilhabe täglich in ihrem Morgenkreis oder in regelmäßigen Kindervollversammlungen.

Auch während des Tagesablaufes beobachten wir die Kinder genau um auf evt. Unwohlsein aufmerksam zu werden.

Und last but not least das Team. In regelmäßigen Teamsitzungen und Evaluationsrunden spüren wir die Stimmungen im Team auf um angemessen zu reagieren.

Als Instrumente großer Beteiligung stehen uns Fragebögen, Checklisten und Umfragen zur Verfügung. In jeweils geeigneter Form werden sie für die unterschiedlichen Adressaten aufbereitet.

Wichtig ist uns vor allem das persönliche Gespräch.

Sollte irgendwer, etwas beobachtet oder erlebt haben, das Fragen aufwirft, Unwohlsein auslöst oder Kritik mit sich bringt, so kann er sich immer an uns wenden. In erster Linie sind die Stammgruppenleitungen für solche Anliegen zuständig.

**JEDERZEIT können sich Eltern, Kinder oder Teammitglieder aber auch an die Leitung der Einrichtung wenden.** Diese ist i.d.R. in der Zeit zwischen 11.00 Uhr und 12.30 Uhr oder zwischen 14.00 Uhr und 15.00 Uhr telefonisch oder auch persönlich gut zu erreichen. Emails werden schnellst möglich beantwortet. Für Anregungen und Hinweise sind wir immer dankbar.

Sollte der Grund Ihres Anliegens eine Beschwerde sein, haben wir nachfolgendes Schema erarbeitet.

## Beschwerde:

Alle Beschwerden werden in Form eines Gesprächsprotokolls schriftlich festgehalten. Einzelne Punkte des Protokolls sind:

- **Beschwerdeführende(r)** Name:
- Die Beschwerde wurde aufgenommen durch: (Name, Funktion)

- Es handelt sich dabei um eine  externe:  interne:  Erstbeschwerde:  
 Folgebeschwerde:
- **Die Beschwerde ging als**
  - Direkte Beschwerde  Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde  Träger
  - Leitung  Mitarbeiter/-in.  Elternvertreter  Sonstige
  - Telefonisch  Brief  Persönlich  E-Mail **ein**
- **Die Beschwerde betrifft den Arbeitsbereich des / der**
  - Konzeption / konzeptionelles Arbeiten  päd. Arbeit mit dem Kind
  - Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen
  - Zusammenarbeit mit Eltern
  - Hygiene  Organisatorisches
  - sonstiges
- **Sachverhalt der Beschwerde:**

Nachdem eine Beschwerde, in welcher Form auch immer (persönlich, über 3. Personen, mündlich, schriftlich) eingegangen ist, verfahren wir wie folgt:

Wir starten eine

### **Beschwerdebearbeitung**

**Jeder Beschwerdeführer erhält die Zusage**, dass seine Beschwerde bearbeitet wird mit einem Ergebnis, einer Schlussfolgerung, einem Abschluss, evt. mit einer Terminzusage oder einer zeitlich begrenzten Zusage.

Sollte es zu keinem Abschluss kommen wird mit Begründung ein externes Gremium zur Beratung hinzugezogen. (Träger, Fachberatung, Jugendamt, Sonstige Beratungsstellen)

Am Ende der Beratung wird ein gemeinsames Ergebnis angestrebt.

Auch dies wird in Form eines Gesprächsprotokolls schriftlich festgehalten werden.