

Leitfaden für ein Beschwerdeverfahren für Beschäftigte und Eltern in den Kindertageseinrichtungen des Kirchenkreises Neustadt Wunstorf

1. Ziel und Grundsätze

Ziel:

Sicherstellung eines fairen, transparenten und effizienten Umgangs mit Beschwerden, um Konflikte zu lösen und die Qualität zu verbessern.

Grundsätze:

- Fairness und Neutralität
- Vertraulichkeit
- Transparenz des Ablaufs
- Zeitnahe Bearbeitung
- Wertschätzende Kommunikation
- Nur schriftliche und an die genannten Ansprechpersonen eingereichte Beschwerden können bearbeitet werden

2. Anwendungsbereich

Dieser Leitfaden gilt für:

- Mitarbeitende, Sorge- und Erziehungsberechtigte in Kindertageseinrichtungen des Kirchenkreises
- Beschwerden zu Leistungen, Verhalten, Prozessen oder Entscheidungen

3. Definition einer Beschwerde

Eine Beschwerde ist jede schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit über:

- Dienstleistungen
- Verhalten von Mitarbeitenden oder Verantwortlichen
- Abläufe, Regeln oder Entscheidungen

4. Zuständigkeiten

- **Beschwerdeführende Person:** Reicht die Beschwerde bei der Beschwerdestelle ein, in der Regel bei der Pädagogischen Leitung: Heike Köritz, und stellt relevante Informationen bereit
- **Beschwerdestelle / Ansprechperson:** Nimmt die Beschwerde entgegen und koordiniert das Verfahren.

Dies ist in der Regel die Pädagogische Leitung: Heike Köritz: heike.koeritz@evlka.de oder



die Betriebswirtschaftliche Leitung: Frau Lilija Niehus:
lilija.niehus@evlka.de

Bei Abwesenheit oder als nächste Instanz der pädagogischen oder betriebswirtschaftlichen Leitungen gehen die Beschwerden an den Superintendenten

- **Entscheidungsinstanz:** Die betriebswirtschaftliche und pädagogische Geschäftsführung oder der Superintendent prüfen den Sachverhalt und treffen eine Entscheidung
- **Dokumentationspflicht:** Die Ansprechpersonen (siehe oben) sorgen für vollständige und sichere Dokumentation auf ihren gesicherten digitalen Laufwerken laut Datenschutzbestimmungen.
- **MAV-Beteiligung:** Die Mitarbeitenden haben jederzeit das Recht die Mitarbeitenden Vertretung einzubeziehen und an dem Prozess ganzheitlich zu beteiligen.

5. Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Schritt 1: Einreichung der Beschwerde

Beschwerden können eingereicht werden:

- schriftlich (E-Mail, Formular, Brief)

Erforderliche Angaben:

- Name und Kontaktdaten
- Beschreibung des Sachverhalts
- Datum/Uhrzeit des Vorfalls
- Beteiligte Personen
- Erwartung oder gewünschte Lösung

Schritt 2: Eingangsbestätigung

- Bestätigung innerhalb von 3 **Werktagen**
- Information über das weitere Vorgehen
- Angabe einer Kontaktperson

Schritt 3: Prüfung und Sachverhaltsdarstellung

- Sammlung relevanter Informationen
- Anhörung aller Beteiligten
- Sichtung von Dokumenten oder Beweisen
- Objektive und neutrale Bewertung

Schritt 4: Entscheidung

- Einschätzung/Bewertung der Beschwerde
- Festlegung geeigneter Maßnahmen (z. B. Klärungsgespräch, Korrektur, Entschuldigung, organisatorische Anpassung)
- Entscheidung innerhalb eines definierten Zeitrahmens (**14–30 Tage**)

Schritt 5: Rückmeldung

- Schriftliche und mündliche Mitteilung der Entscheidung
- Begründung der Entscheidung
- Darstellung ggf. ergriffener Maßnahmen
- Hinweis auf weitere Schritte oder Eskalationsmöglichkeiten
- Frist für einen ggf. eintreffenden Widerspruch

Schritt 6: Abschluss und Dokumentation

- Abschluss der Beschwerde
- Dokumentation im Beschwerdeprotokoll
- Auswertung für Qualitätsverbesserungen

6. Eskalation

Falls die beschwerdeführende Person mit der Entscheidung nicht einverstanden ist:

- Möglichkeit zur erneuten Prüfung laut Kriseninterventionsplan
- Weiterleitung an eine höhere oder unabhängige Stelle
- Hinweise dazu werden im Antwortschreiben benannt/ vorgeschlagen
- Klares Benennen von Fristen und Zuständigkeiten

7. Vertraulichkeit und Datenschutz

Wir behandeln alle Beschwerden vertraulich.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß der geltenden Datenschutzbestimmungen. Nur befugte Personen haben Zugriff.

8. Qualitätsverbesserung

- Regelmäßige Auswertung der Beschwerden
- Identifikation von Mustern und Risiken
- Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen