

ab
2016

Anlage



Beschwerdemanagement

Rückmeldeverfahren in persönlichen Angelegenheiten,
bei Anmerkungen, Kritik und Beschwerden

Ablaufschema:

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an...

→ **ein/e Mitarbeitende/r**

- a) Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ von der/dem Mitarbeitendem bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführender/ Beschwerdeführendem und Mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die/der Mitarbeitende informiert die Leitung.
- b) Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von der/die Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegen genommen und die/der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

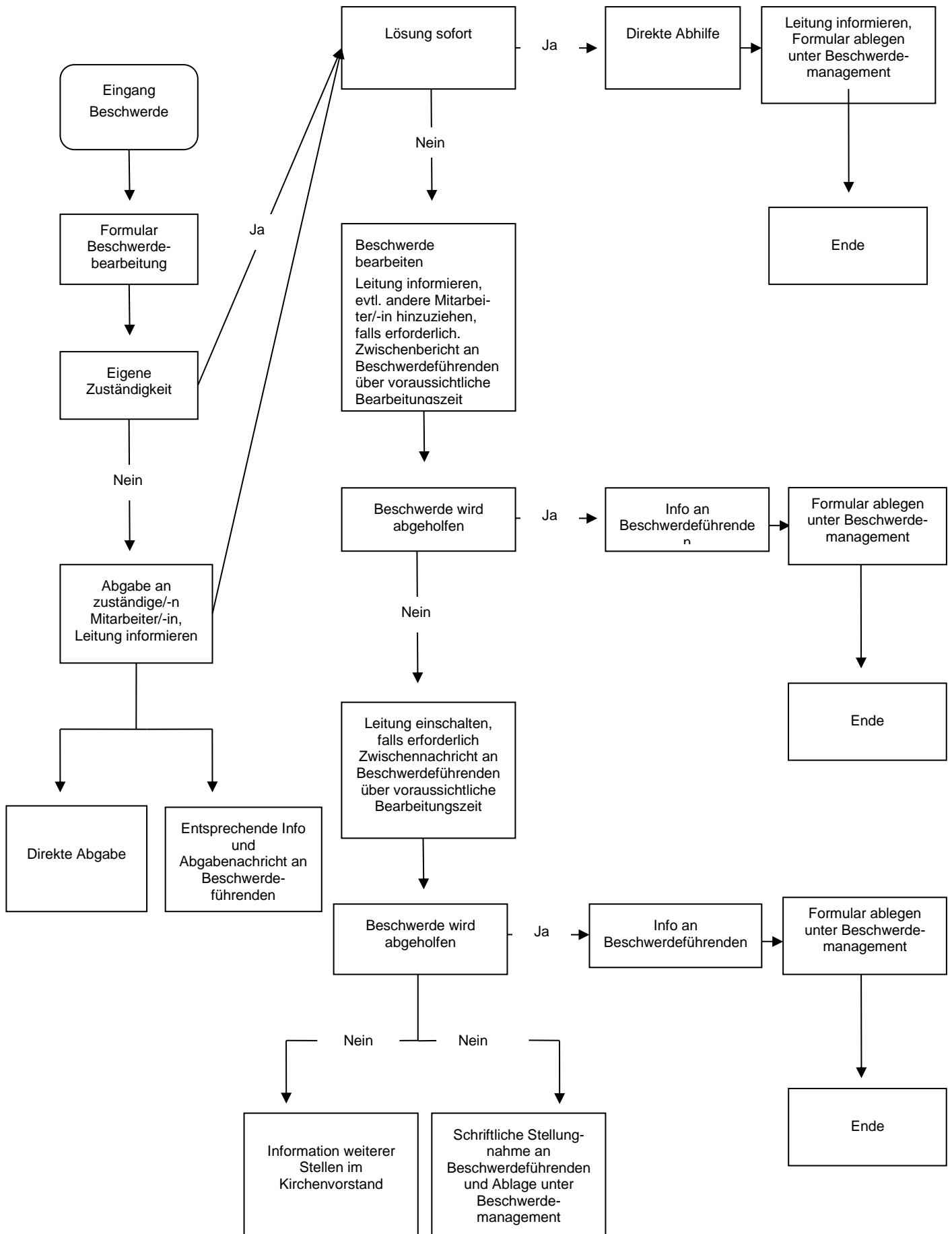
→ **an die Elternvertreter**

- a) Der/die Elternvertreter/in sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.
- b) Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (Gespräch mit den Beschwerdeführenden, Gespräch mit den Mitarbeitenden, Information an den Träger)

→ **an den Träger**

- a) Der Träger nimmt die Beschwerde entgegen und informiert die Leitung, Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

Schaubild



Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und –Sicherung

Als evangelische Einrichtung arbeiten wir nach den Qualitätsfacetten der EKHN. Diese beinhalten die Leitlinien zur Qualitätsentwicklung, und deren Erhaltung. Sie werden über die EKHN immer wieder überprüft und weiterentwickelt. Das Handbuch zur Qualitätsentwicklung ist wie der Hessische Bildungs- und Erziehungsplan (HEBEP) die Grundlage unserer Konzeption und dienen als Basis der täglichen Arbeit mit den Kindern, den Eltern, dem Team und unserem Träger.

Wir sind stetig dabei, unserer Konzeption weiter zu entwickeln und zu überprüfen. Unsere Qualitätsarbeit wird sichtbar durch:

- Tägliche Bildungs- und Erziehungsarbeit mit den Kindern
- Beobachtung und Dokumentation, Portfolioarbeit
- Elternarbeit (regelmäßige Gespräche, Aushänge, Kita- Ausschuss...)
- Religionspädagogik (Gebete, Andachten, Vermittlung von Werten und Normen...)
- gelebte Partizipation „Wir dürfen mitbestimmen“
- Halbjährliche Studientage zur Konzeptionsarbeit
- Fortbildungen der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen
- Zusammenarbeit mit Träger
- Zusammenarbeit mit anderen Institutionen z. B Schule - Übergangskonzept
- Angebot BIK (Beratung in Kitas) für Eltern und Erzieher
- Austausch mit der Fachberatung
- Beschwerdemanagement
- Kinderschutzkonzept
- Teilnahme an Projekten wie z.B. Haus der kleinen Forscher, QSV- Modellprojekt vom Hessischen Sozialministerium, „Abenteuer Essen“ Metropolregion Rhein-Neckar,....
- Öffentlichkeitsarbeit
-

Und was Bedarf es für all diese Herausforderungen?

Ein Motiviertes Team, so wie wir, mit Neugier, Engagement, positive Grundhaltung Gott und der Welt gegenüber, das vor Ort gemeinsam den Weg gestaltet und lebt.