

Beschwerden erwünscht!

Unser Anliegen: In unseren Kindertagesstätten und bei den Moormerland Kids legen wir großen Wert auf eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dir als Elternteil oder Sorgeberechtigte*r. Ein respektvoller und transparenter Austausch ist die Grundlage dafür, dass wir dein Kind/Jugendlichen bestmöglich betreuen und fördern können. Sollte es einmal zu Missverständnissen oder Unzufriedenheit kommen, möchten wir dir die Möglichkeit bieten, deine Anliegen unkompliziert und zeitnah zu äußern.

Ziel unseres Beschwerdemanagements: Unser Beschwerdemanagement hilft dabei, Probleme oder Missverständnisse frühzeitig zu klären, sodass alle Beteiligten gemeinsam eine Lösung finden. Dein Feedback ist uns wichtig, um unsere Arbeit kontinuierlich zu verbessern.

So kannst du vorgehen:

1. Direkte Ansprache des pädagogischen Personals: Bei Anliegen, die den Alltag deines Kindes/Jugendlichen in der Kita/sozialen Gruppe betreffen, sprich bitte zunächst mit der zuständigen pädagogischen Fachkraft. Oft lassen sich kleinere Unstimmigkeiten oder Fragen direkt in einem persönlichen Gespräch klären.

2. Gespräch mit der Bereichsleitung/ Geschäftsführung: Sollte es zu größeren Anliegen kommen oder wenn du mit der Lösung auf Gruppenebene nicht zufrieden bist, kannst du jederzeit die Bereichsleitung oder auch die Geschäftsführung ansprechen. Vereinbare einfach einen Termin für ein ausführliches Gespräch.

3. Schriftliche Beschwerde: Für komplexere Themen oder wenn du dein Anliegen lieber schriftlich einreichen möchtest, hast du die Möglichkeit, uns per E-Mail (info@sozialwerk-moormerland.de) oder über das Kontaktformular auf der Webseite zu kontaktieren. Bitte schildere das Problem kurz und gib deine Kontaktdaten an, damit wir uns schnellstmöglich bei dir melden können.

4. Externe Beratung: Falls du das Gefühl hast, dass deine Beschwerde nicht zu deiner Zufriedenheit gelöst wurde, kannst du dich ggfls. an eine externe Schlichtungsstelle oder den Elternbeirat wenden. Gerne geben wir dir die entsprechenden Kontaktdaten.

Bearbeitung von Beschwerden: Alle Beschwerden werden von uns sorgfältig, vertraulich und so schnell wie möglich bearbeitet. In der Regel bekommst du innerhalb von fünf Werktagen eine erste Rückmeldung. Sollte die Bearbeitung mehr Zeit in Anspruch nehmen, halten wir dich stets auf dem Laufenden.

Dein Feedback ist uns wichtig: Wir sehen Beschwerden als Chance, uns zu verbessern. Dein Feedback hilft uns, die Qualität unserer Arbeit zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Gemeinsam möchten wir das Beste für dein Kind/Jugendlichen erreichen.

Kontakt: Wenn du Fragen zu unserem Beschwerdemanagement hast, stehen wir dir gerne zur Verfügung. Du erreichst uns telefonisch unter 04954/9279010 oder per E-Mail an info@sozialwerk-moormerland.de

Vielen Dank für dein Vertrauen und deine Unterstützung!

