

## Liebe Eltern,

wir freuen uns, dass Ihr Euch entschieden habt, euer Kind bei den WATOMIs betreuen zu lassen.

Uns und den Erzieher/innen ist es wichtig, dass sich nicht nur alle Kinder bei uns wohlfühlen, sondern auch die Eltern jederzeit vertrauensvoll an uns wenden können. Ihr seid die wichtigste Bezugsperson für euer Kind. Eine gute Erziehung, Bildung und Betreuung gelingt uns am besten, wenn wir gut und offen mit Euch zusammenarbeiten.

Wir sind stets bemüht unsere Arbeit so gut wie möglich zu erledigen. Trotz aller Anstrengungen können Fehler passieren oder Erwartungen nicht immer vollständig erfüllt werden. Sollte das einmal der Fall sein, dürft Ihr gern darauf aufmerksam machen. Auch Verbesserungsvorschläge sind jederzeit willkommen.

Jederzeit könnt Ihr ein/e Erzieher/in, die Standortleitung oder uns kontaktieren. Alternativ dürft Ihr gerne eure Kritik selbst schriftlich formulieren, dazu gibt es ein vorgefertigtes Formular (s.a. Homepage) und dieses an uns weiterleiten. Anonyme Beschwerden können über den Elternbeirat erfolgen, persönlich oder per E-Mail. Der Elternbeirat wird ggf. diese Beschwerde anonym weiterleiten bzw. den Erzieher/innen, Standortleitung oder uns besprechen, die Rückmeldung erfolgt in diesem Fall auch über den Elternbeirat, da uns der Beschwerdeführer unbekannt bleibt, nur so kann die Anonymität gewährleistet bleiben.

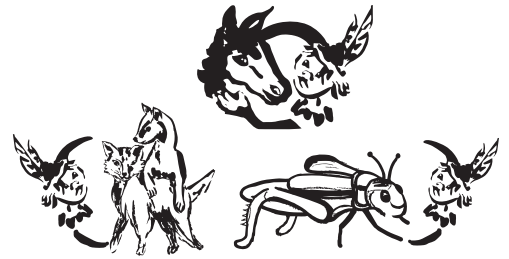
Wir sehen Rückmeldungen als Unterstützung, unsere Arbeit kontinuierlich zu verbessern. Wir können nicht versprechen, alle Probleme zu Eurer Zufriedenheit zu lösen. Wir garantieren aber, dass wir uns mit Rückmeldungen und Anliegen ernsthaft und offen auseinandersetzen und ggf. Lösungen erarbeiten. Dafür bitten wir uns eine Frist von 14 Tagen, um uns umfassend mit dem Anliegen auseinandersetzen zu können. Spätestens nach dieser Frist, erhaltet Ihr eine Rückmeldung von uns.

Eure Beschwerden oder Anregungen werden von uns schriftlich festgehalten. So dass kein Anliegen vergessen wird. Außerdem können wir auf diese Weise nachweisen, wie wir mit Kritik und Vorschläge von Eltern umgehen und welche Konsequenzen sich daraus ergeben.

Rückmeldungen oder Vorschläge, die persönlich vorgetragen werden, werden von uns schriftlich festgehalten, um dies weiterzuverfolgen, es sei denn, Ihr verzichtet auf die Dokumentation, da es sich lediglich um eine Mitteilung handelt, ohne dass eine Erwartung der intensiven Auseinandersetzung erfolgt. Bitte teilt diesen Verzicht bei der Kritikvorbringung mit.

## Für die WATOMIs

**Heike Horch & Jennifer Kuch & Kathrin Stumm**



## Beschwerde

### Beschwerdeeingang:

Beschwerdeführende/r:

Name: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Uhrzeit: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Aufgenommen durch: \_\_\_\_\_

Intern

Extern

Erstbeschwerde

Folgebeschwerde

### Eingangsweg:

- Mitarbeiter/in
- Standortleitung
- Träger
- Elternbeirat
- Sonstige

### Beschwerdeeingang:

- Persönlich
- Telefonisch
- Brief
- E-Mail

### Arbeitsbereich:

- Sicherheitsmaßnahme und Aufsichtspflicht
- Konzeption/konzeptionelles Arbeiten
- Organisatorisches / Rahmenbedingungen

- Zusammenarbeit mit den Eltern
- Hygiene
- Pädagogische Arbeit mit dem Kind

\_\_\_\_\_

**Genauere Ausführung und Verbesserungsvorschläge** (Stichwörter, Personen, Verhalten, etc.):

Beschwerde eingereicht an: \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_