Kinderhaus Maria Schutz
Kindergarten und Hort
Engelbertstr. 11
81241 München

MARIA SCHUTZ
ST. HILDEGARD
PFARRVERBAND
PASING

Beschwerdemanagement im Kinderhaus Maria Schutz

Beschwerden sind zuerst Hinweise zur Verbesserung der Qualität unserer Einrichtung, der Betreuung der Kinder und dem Umgang im Mitarbeiter:innen-Team untereinander. Daher nehmen wir jede Beschwerde ernst und legen feste Beschwerdeabläufe fest. Dabei gehen wir transparent und offen vor.

Ebene 1 – pädagogische Mitarbeiter:innen

Ein Kind oder die Eltern wenden sich mit einer Beschwerde an die pädagogische Fachkraft/Gruppenleitung:

- Beschwerde wird aufgenommen, dokumentiert und im Gespräch nach einer Lösung gesucht
- kann keine Lösung gefunden werden, ist Ebene 2 zu kontaktieren
- handelt es sich um den Verdacht einer Pflichtverletzung, ist sofort die Ebene 2 zu kontaktieren, die umgehend den Träger informiert
- der/die involvierte Mitarbeiter:in informiert die Einrichtungsleitung (auch bei Klärung)

Ebene 2 - Einrichtungsleitung

Ein Kind oder die Eltern konnten mit Ebene 1 keine Lösung ihrer Beschwerde erzielen.
Es handelt sich um ein Problem zwischen Mitarbeiter:in und Einrichtungsleitung oder zwischen Mitarbeiter:in und Mitarbeiter:in und es konnte nicht direkt geklärt werden:

- Beschwerde wird aufgenommen bzw. aus Ebene 1 weitergeführt, dokumentiert und im Gespräch nach einer Lösung gesucht
- kann keine Lösung gefunden werden, ist Ebene 3 zu kontaktieren
- handelt es sich um den Verdacht einer Pflichtverletzung der Einrichtungsleitung, ist sofort die Ebene 3 zu kontaktieren
- der/die Einrichtungsleitung informiert die Trägervertretung und den Träger (auch bei Klärung)

Ebene 3 – Trägervertretung / Träger

In Ebene 1 oder 2 konnte keine Lösung erzielt werden oder es steht der Verdacht einer Pflichtverletzung im Raum:

- Beschwerde wird aufgenommen bzw. aus Ebene 2 weitergeführt, dokumentiert und im Gespräch nach einer Lösung gesucht
- finale Entscheidung über Lösungsmöglichkeiten und Abschluss der Beschwerde
- handelt es sich um den Verdacht einer Pflichtverletzung, der sich erhärtet, informiert der Träger alle staatlichen und kirchlichen Aufsichtsbehörden, die das weitere Vorgehen in Abstimmung mit dem Träger festlegen
- bei Klärung bzw. Abschluss einer Beschwerde: der Träger informiert die Einrichtungsleitung, die wiederrum die Information an Ebene 1 weitergibt. Es gilt Dokumentationspflicht.

Das Vorgehen bei einem Verdacht von sex. Missbrauch ist im Interventionsplan des Schutzkonzeptes der Einrichtung zu finden (derzeit in Erstellung) und gilt ohne Einschränkungen.

München, 31.03.2022

Alois Emslander	Eva-Maria Arco	Andrea Völkl
Pfarrer	Einrichtungsleitung	Trägervertretung