

Warum eine externe Beschwerdestelle?

Gesetzliche Vorgabe laut §45 SGB VIII

Grundsätzlich sind Beschwerden von Eltern vorrangig bei den Fachkräften und Mitarbeitenden der Einrichtung und der Leitung der Einrichtung vorzubringen. Hier kennt man die Begebenheiten, kann erklären warum etwas nicht geht oder auch ggf. Abhilfe schaffen.

Unter Umständen können aber auch Situationen entstehen, in denen man sich als Eltern nicht in der Lage fühlt, die Beschwerde in der Einrichtung vorzubringen.

Es besteht immer die Möglichkeit eine Beschwerde beim Träger vorzubringen. Der Träger ist nah an den Einrichtungen, kennt die Situationen vor Ort, kann Auskunft geben und unter Umständen mit den Einrichtungen gemeinsam nach Lösungen suchen.

Für Situationen, in denen dieser Weg für Eltern nicht möglich ist, hat der Gesetzgeber den Trägern den Auftrag gegeben eine externe Beschwerdestelle einzurichten.

Die Beschwerdestelle ist nicht an die Einrichtung oder Trägerschaft gebunden und ist nicht Teil des Systems oder in abhängig von den Trägern.

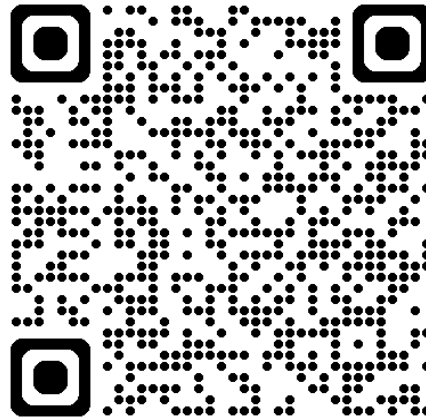
Der Caritasverband als externe Beschwerdestelle

Der Caritasverband für das Bistum Aachen e.V. (DiCV Aachen) ist als Spitzenverband damit beauftragt die Träger von katholischen Kindertageseinrichtungen in allen Belangen zu beraten. In diesem Zusammenhang kommen auch Elternbeschwerden per Mail oder Telefon bei der Fachberatung an.

Aus diesem Grunde war es naheliegend, dass sich die Fachberatung im DiCV auch als externe Beschwerdestelle aufstellt. Sie hat keine Dienst- und Fachaufsicht und ist nicht in Abhängigkeit der Träger der Einrichtungen.

QR-Code und Link zum Beschwerdeformular

<https://caritas-ac-de.lawcode.cloud/hbx/>



Herausgegeben vom
Caritasverband für das Bistum Aachen e.V.
Kapitelstraße 3
52066 Aachen
Telefon +49 241 431-0
caksakal@caritas-ac.de
www.caritas-ac.de

Fotos: istockphoto.com

Druck: DiCV Aachen

caritas



Digitale Beschwerdemöglichkeit für Eltern in kath. Kitas

Externe Beschwerde laut § 45 SGB VIII

Caritasverband für das
Bistum Aachen e.V.



Wie soll das gehen?

Nutzung eines digitalen Tools

Die Beschwerde kann über ein digitales Tool, die Hintbox der Firma lawcode, abgesetzt werden. Über den QR-Code oder den entsprechenden Link auf der Rückseite des Flyers, werden Sie direkt auf die Seite geführt, an der Sie die Beschwerde absetzen können.

Ihre Beschwerde kann vollkommen anonym erfolgen. Wenn Sie keine Kontaktdaten angeben, ist der Beschwerdeführer nicht zurückzufolgern. Über das digitale Tool ist eine Kommunikation möglich, ohne private Kontaktdaten mitzuteilen. Sichern Sie die Ihnen zugewiesene Fallnummer gut.

Wir möchten allerdings darauf hinweisen, dass unter Umständen nur eine Lösung gefunden werden kann, wenn man weiß um welche Trägerschaft und um welche Einrichtung es sich handelt.

Ziel der Beschwerdestelle ist es unter Umständen den Beschwerdeführer und den Träger zusammen zu bringen, um den gemeldeten Missständen Abhilfe zu schaffen.

Die Erläuterungen und Eingabemasken können in verschiedene Sprachen übersetzt werden. Nutzen Sie dazu den Button oben rechts auf der Seite des Formulars.



Rechtliche Aufklärung zur Nutzung des Beschwerdesystems

Laut §45 SGB VIII Abs.2 Nr. 4 sind Träger von Kindertageseinrichtungen verpflichtet, eine Beschwerdemöglichkeit außerhalb der Einrichtung anzubieten.

Diese Möglichkeit dient der Förderung einer offenen und konstruktiven Feedback-Kultur, um die pädagogische und organisatorische Qualität der Kita zu verbessern und macht den Prozesses für die Bearbeitung und Rückmeldung von Beschwerden transparent.

Diese Ziele möchte der Träger, in dessen Auftrag wir diese Beschwerdemöglichkeit anbieten, gemeinsam mit den Teams seiner Einrichtung verfolgen.



Rechtliche Aufklärung zur Nutzung des Beschwerdesystems

Laut §45 SGB VIII Abs.2 Nr. 4 sind Träger von Kindertageseinrichtungen verpflichtet, eine Beschwerdemöglichkeit außerhalb der Einrichtung anzubieten.

Diese Möglichkeit dient der Förderung einer offenen und konstruktiven Feedback-Kultur, um die pädagogische und organisatorische Qualität der Kita zu verbessern und macht den Prozesses für die Bearbeitung und Rückmeldung von Beschwerden transparent.

Diese Ziele möchte der Träger, in dessen Auftrag wir diese Beschwerdemöglichkeit anbieten, gemeinsam mit den Teams seiner Einrichtung verfolgen.



Schritt für Schritt zur Beschwerde

- Scannen Sie den QR-Code oder nutzen Sie den Link auf der Rückseite des Flyers.
- Als erstes wird Ihnen die rechtliche Aufklärung über die Nutzung des Beschwerdesystems angezeigt. Dieser Text ist in eine Vielzahl von Sprachen zu übersetzen.
- Darunter finden Sie einen roten Button „Bericht abgeben“. Wenn Sie hier anklicken, öffnet sich eine Seite, auf der erläutert wird, welche Möglichkeiten Sie haben einen Bericht abzugeben. Auch dieser Text ist in andere Sprachen zu übersetzen.
- Wenn Sie dann auf „Weiter“ klicken, erscheint eine Auswahl von Regionen. Dies ist die einzige Pflichtangabe, da hier der Beschwerde die zuständige Fachberatung zugeordnet wird.
- Im nächsten Fenster besteht die Möglichkeit die eigentliche Beschwerde abzugeben. Sie werden nach Anliegen, Ort und Zeit gefragt. Die Texte sind frei zu formulieren und es besteht die Möglichkeiten Dateien und Dokumente hochzuladen. Auch können Sie die Beschwerde als Sprachnachricht aufnehmen.

- Wenn Sie dann auf „Weiter“ klicken, besteht die Möglichkeit ihren Namen, die Telefonnummer und ihre Mailadresse anzugeben. Das ist aber nicht notwendig. Sie könnten die Meldung auch anonym abgeben. Lassen Sie dazu einfach die Eingabefelder leer und klicken unten auf "Weiter". Sollten Sie keine Mailadresse hinterlegen, werden Sie nicht darüber informiert, dass Sie eine Antwort erhalten haben. In diesem Fall sollten Sie sich regelmäßig in das Portal einloggen und selbst nachschauen, ob Sie Antwort erhalten haben.
- Danach folgt eine Seite, auf der Sie gebeten werden, der Speicherung Ihrer Kontaktdaten zuzustimmen, insofern Sie welche angegeben haben.
- Im Anschluss wird Ihnen eine Zusammenfassung Ihrer Beschwerde vorgestellt. Nach einem Captcha (einem Sicherheitsmechanismus, der sicherstellt, dass der Bericht von einem Menschen erstellt wurde) kann man seinen Bericht absenden.

Was passiert, wenn ich meine Beschwerde abgesetzt habe?

- Sobald Sie eine Beschwerde abgesetzt haben, wird Ihnen auf derselben Homepage ein anonymisierter Code und Passwort angezeigt. Bitte notieren Sie sich diesen Angaben. Nur über diese Angaben erhalten Sie Zugang zu den Antworten auf Ihre Beschwerde.
- Wenn Sie ihre Beschwerde abgesetzt haben, erhält die entsprechende Fachberatung des Caritasverbandes eine Nachricht und wird die Beschwerde prüfen und sich spätestens innerhalb einer Woche mit Ihnen über das Tool Hintbox, über das Sie die Beschwerde abgesetzt haben, in Verbindung setzen. Sollten Sie Ihre Mailadresse hinterlegt haben, erhalten Sie eine Information, dass eine Rückmeldung für Sie bereitsteht.
- So können Sie in den direkten Austausch mit der Fachberatung gehen und den weiteren Verlauf abstimmen.