

Kontakt zur Kita-Trägerberatung und Kita-Aufsicht

Die Kontaktdaten zu den richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern in der Sozial- und Familienbehörde erfahren Sie über den Hamburg-Service, Telefon 040-428 280 oder 115 oder im Internet unter www.hamburg.de/traegerberatung
www.hamburg.de/kita-aufsicht-hamburg

Wenn Sie sich nicht sicher sind, ob die Trägerberatung oder die Kita-Aufsicht der Behörde für Ihre konkrete Beschwerde zuständig ist, können Sie Ihr Anliegen auch direkt an die zentrale E-Mail-Adresse richten:

info-Kindertageseinrichtungen@basfi.hamburg.de

Ihre Mail wird an den zuständigen Mitarbeiter bzw. an die zuständige Mitarbeiterin weitergeleitet. Von dort werden Sie über den weiteren Verlauf informiert.

Kontakt zu den Bezirksämtern

Wenn Sie im Zusammenhang mit der Kita-Gutschein-Vergabe unzufrieden sind, dann sind die Dienststellen der bezirklichen Jugendämter für Sie da. Deren Kontaktdaten finden Sie auf dem Kita-Gutschein, über den Hamburg-Service, Telefon 040 - 428 280 oder 115 sowie im Internet unter www.hamburg.de/jugendaemter.

Kontakt zum Landeselternausschuss

Auch der Landeselternausschuss Kindertagesbetreuung Hamburg (LEA) kann Ansprechpartner für Ihre Beschwerde bzw. Anregungen sein. Sie erreichen ihn unter Telefonnummer 03212 116 66 50 (AB) oder per E-Mail unter info@lea-hamburg.de.

Dieses Informationsblatt wurde in Kooperation mit dem Landeselternausschuss, den Hamburger Kita-Verbänden und den Elbkindern erstellt. Die Kontaktdaten der Kooperationspartner finden Sie im Internet unter www.hamburg.de/kita



www.hamburg.de/kita

Mit der Kita nicht zufrieden?

Ansprechpartner und Beschwerdewege

Impressum

Herausgeber:
Freie und Hansestadt Hamburg
Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration

Hamburger Straße 47, 22083 Hamburg

Fotos: Wolfgang Huppertz und
Mauricio Bustamante (S. 3)

Druck: Eigendruck

Juli 2014

Liebe Kita-Eltern,

dieses Faltblatt informiert Sie über Wege und nennt Ihnen mögliche Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen im Umgang mit Beschwerden oder Rückmeldungen zu allen Fragen rund um die Betreuung Ihres Kindes in Ihrer Kita.

Ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden sowohl von Seiten der Eltern als auch der Kita liegt im Interesse Ihrer Kinder. Im Umgang mit Konflikten dienen wir Erwachsenen unseren Kindern als Vorbild und sollten deshalb die eigene Haltung in Ruhe prüfen und bedenken, welcher Weg der richtige ist, um in der Sache positiv voranzukommen.

Wenn Eltern mit der Betreuung unzufrieden sind, ohne dass dieses zur Sprache gebracht wird, kann es auch die pädagogische Arbeit und das Wohlbefinden des Kindes in der Kita beeinträchtigen. Kinder sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spüren sehr genau, wenn etwas „nicht rund läuft“.

Jede Kita arbeitet nach einem bestimmten Konzept, das z.B. für die Organisation der Betreuung oder für die Gestaltung des Tagesablaufs bestimmend ist. Diese konzeptionellen Vorstellungen sollten Sie genau erfragen und bei Ihrer Entscheidung, welche die richtige Kita für Ihr Kind ist, einbeziehen. Eine Kritik an konzeptionellen Rahmenbedingungen, die sich aus der pädagogischen Grund- und Wertorientierung des Trägers ergibt, wird vermutlich nicht berücksichtigt werden können.

Beschwerden drücken Sorge, Unzufriedenheit und Unmut aus. Sie sind deshalb für die Empfängerinnen und Empfänger einer Beschwerde nicht erfreulich und für die Beschwerdeführenden manchmal schwer zu äußern. Beschwerden bieten aber die Chance, die bestehende Praxis zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

Viele Kitas und Kita-Träger haben sich deshalb Gedanken über einen geregelten Umgang mit Beschwerden gemacht. Sie haben Interesse an Ihren Anregungen und Verbesserungsvorschlägen.

1 Versuchen Sie zunächst, Ihre Kritik, Fragen oder Anregungen an die Person bzw. Stelle zu richten, die es direkt betrifft. Sprechen Sie die Erzieherin bzw. den Erzieher Ihres Kindes, die Kita-Leitung oder die Elternvertretung direkt an und äußern Sie Ihre Fragen, Sorgen oder Anregungen. In der Regel treffen Sie dort auf Menschen, die Ihnen zuhören und sich um Ihr Anliegen kümmern. Ansonsten können Sie Ihre Beschwerde auch telefonisch oder per E-Mail, Fax oder Brief an die Kita richten.



2 In einigen Fällen kann es sein, dass Sie in der Kita selbst mit Ihrem Anliegen nicht weiterkommen. Dann sollten Sie sich direkt an die jeweilige vorgesetzte oder eine übergeordnete Stelle beim zuständigen Träger wenden. Bei Kitas, die einem Verband angehören, gibt es dort ggf. auch Ansprechpersonen, an die Sie sich wenden können, wenn beim Träger die Möglichkeiten für ein Gespräch ausgeschöpft sind. Auch der Landeselternausschuss Kindertagesbetreuung (LEA) kann in diesem Fall der richtige Ansprechpartner für Sie sein.



3 Es kann passieren, dass Sie beim zuständigen Träger oder Dachverband im Einzelfall mit Ihrer Beschwerde ebenfalls nicht weiterkommen. Dann können Sie sich auch an die Hamburger Sozial- und Familienbehörde wenden. Dort sind die Kita-Aufsicht und die Kita-Trägerberatung grundsätzlich für Ihre Anliegen zuständig.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kita-Trägerberatung unterstützen Kitas und Träger mit dem Ziel, deren Qualität zu sichern und weiterzuentwickeln. Die Kita-Trägerberatung nimmt sich deshalb vorrangig der Elternbeschwerden an, die

- die pädagogischen Einrichtungskonzepte und
- Qualitätsfragen des Betreuungsangebots betreffen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kita-Aufsicht haben die Aufgabe, das Wohl von Kindern in Kitas zu schützen und Gefahren entgegenzuwirken. Die Kita-Aufsicht nimmt sich deshalb vorrangig der Elternbeschwerden an, die

- Vorfälle, wie beispielsweise Ausübung von Gewalt und sexuelle Übergriffe,
- die räumliche Situation,
- die Anzahl oder Qualifikation der pädagogischen Kräfte,
- die hygienischen Verhältnisse und
- die Verpflegung betreffen.

