



## **Beschwerdemanagement**

Liebe Eltern,

ihr Kind ist uns wichtig, wir wollen, dass es sich bei uns in der Einrichtung wohl fühlt und sich gut entwickelt. Sie kennen Ihr Kind am besten und können uns deshalb bei unseren Bemühungen unterstützen.

Bitte teilen Sie uns Ihre Bedürfnisse, Wünsche, Anliegen und Beschwerden mit. Über Lob und Anerkennung freuen wir uns natürlich auch. Das bedeutet, dass Ideen, Anregungen, Kritik und Beschwerden als hilfreich und für eine positive Entwicklung des Kindergartens betrachtet werden. Mit Beschwerden aller Art gehen wir vertrauensvoll um.

### **Beschwerdemanagement mit/durch Eltern**

Uns ist die Offenheit und Akzeptanz in der Elternarbeit wichtig, um auch in Zukunft Hand in Hand zum Wohle des Kindes zusammenzuarbeiten. So wollen wir mit

- Freundlichkeit und Fachkompetenz,
- jährliche Abfrage durch den Zufriedenheitsbogen,
- durch regelmäßige Tür- und Angelgespräche,
- Elterngespräche und
- Hospitationen

zur Zufriedenheit der Familien beitragen, um so die bestmögliche Entwicklung eines jeden Kindes zu erreichen.

Die Eltern haben die Möglichkeit, sich mit Beschwerden an die Gruppenleitung, die Leitung des Kindergartens und den Träger zu wenden. Der Elternbeirat ist ein Bindeglied zwischen Eltern und Team und kann jederzeit angesprochen werden.

Sie können Ihr Anliegen

- im persönlichen Kontakt direkt besprechen,
- einen Termin mit dem Gruppenpersonal vereinbaren,
- einen Termin mit der Leiterin der Einrichtung vereinbaren

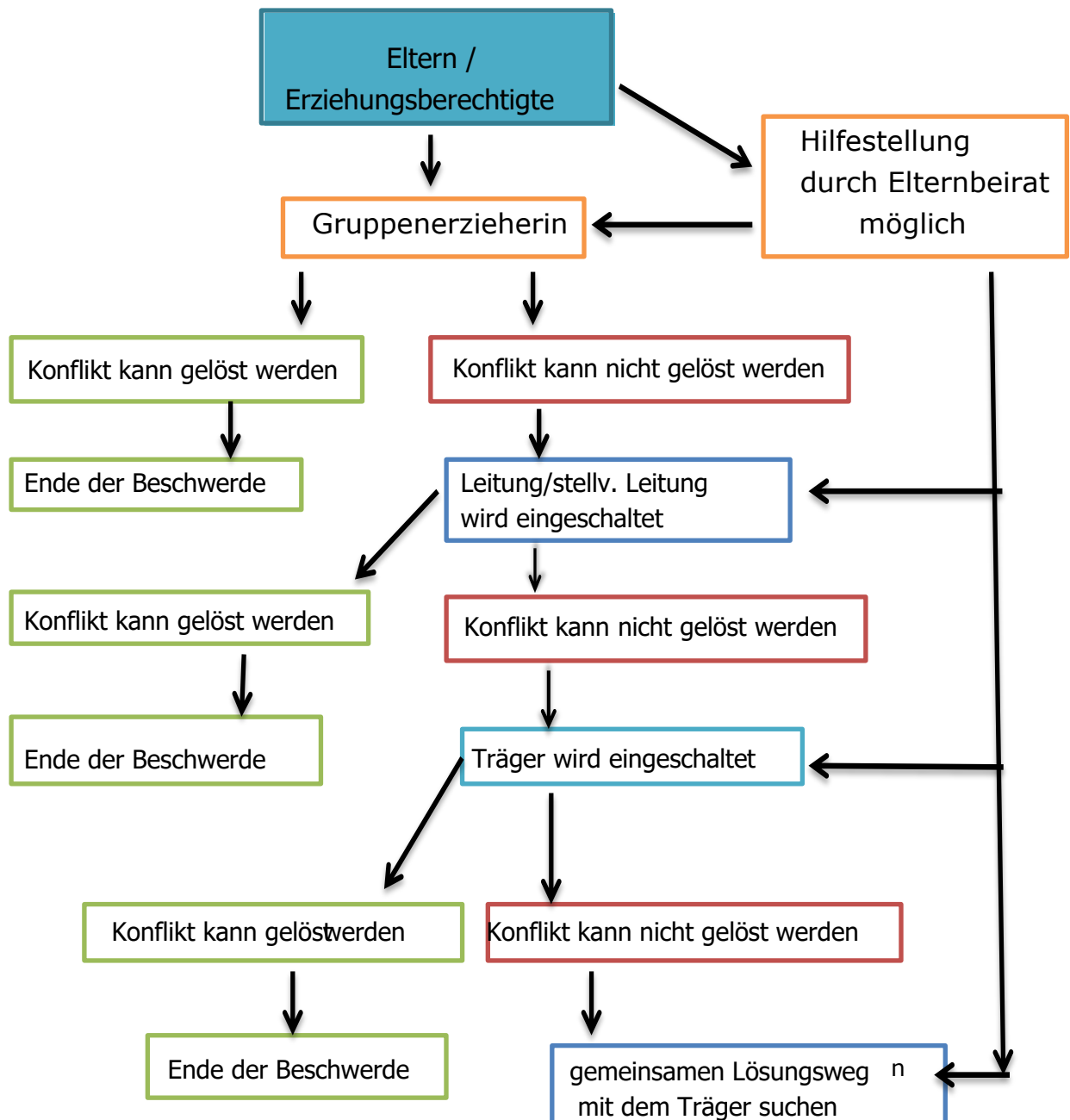
### Der Umgang mit Beschwerden fördert:

- die bewusste Wahrnehmung der eigenen Bedürfnisse
- die Fähigkeit, sich in eine andere Person hineinzuversetzen
- das Zutrauen, schwierige Situationen bewältigen zu können
- die Fähigkeit, gemeinsam Lösungen zu finden und sich bei anderen Unterstützung und Hilfe zu holen.

Ein Feedback-Kasten steht zur Verfügung, falls Eltern eine Beschwerde lieber anonym an die Kindergartenleitung weiterleiten möchten.

Wir werden uns Ihrem Anliegen schnellst möglichst annehmen und mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Wie sich der Beschwerdeweg für Eltern in einer Kindertagesstätte darstellt, wird Ihnen im Anschluss dargestellt.

## Beschwerdeweg für Eltern in Kindertagesstätten



Wir bieten den Eltern die Möglichkeit in einem vereinbarten Termin mit den betreffenden Personen zu sprechen. Das pädagogische Fachpersonal bzw. die Gruppenleitung ist die erste Ansprechpartnerin. Die Kindergartenleitung oder der Träger können zur Beratung und Unterstützung dazukommen. Wir nehmen Ihre Anliegen ernst und versuchen gemeinsam nach einer zielführenden Lösung zu suchen.

## Beschwerdemanagement mit/durch das Team

Uns sind die Zusammenarbeit und ein ehrlicher Umgang miteinander wichtig, um uns nach außen fachlich kompetent und geschlossen zu präsentieren.

Dies geschieht durch:

- regelmäßige Teamgespräche und Gruppenteams, bei denen die pädagogische Arbeit miteinander reflektiert und geplant wird,
- gemeinsame Teamtage
- die gezielte Auswahl des Personals (erweitertes polizeiliches Führungszeugnis, Probearbeiten etc.),
- jährliche Personalgespräche mit der Leitung.

## Beschwerdemanagement mit/durch Kinder

Uns ist mit und unter den Kindern ein vertrauensvoller Umgang wichtig, damit sich die Kinder in ihrer Individualität geborgen fühlen und so den Kindergartenalltag mitgestalten können.

Dies geschieht zum Beispiel durch:

- Persönliche Gespräche zwischen Kind/Kindern und Erziehern (Konflikte, Sorgen, Ängste),
- durch den täglichen Morgenkreis,
- durch Kinderkonferenzen

Ansprechpartner für die Kinder sind die pädagogischen Fachkräfte in der Gruppe.