

Beschwerdemanagement



Inhalt

Einführung.....	2
Beschwerdekultur im Team	2
Beschwerdemanagement für Eltern	2
Bearbeitung der Beschwerden.....	3
Beschwerdemanagement für Kinder	3
Bearbeitung der Beschwerden.....	4
Beschwerdemanagement Fahrplan im Erna- Zink Kindergarten	5
Qualitätssicherung und Weiterentwicklung	5

Einführung

Beschwerden sind ein Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse- diese können von Kindern direkt kommen aber auch von Eltern oder ErzieherInnen. Daher ist es uns ein großes Anliegen, jede Beschwerde ernst zu nehmen und gemeinsam zu bearbeiten. Wir sehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in der Einrichtung. Im Rahmen der Partizipation sehen wir das Beschwerdemanagement als Entwicklungschance für die Kinder und bieten Ihnen einen Rahmen, sowie eine Grundhaltung, welche die Beschwerden nicht negativ sieht, sondern als Chance die Zufriedenheit wieder her zu stellen.

Beschwerden können in Form von Ideen, Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

Beschwerdekultur im Team

- Wir führen eine offene Kommunikation untereinander
- Wir gehen respektvoll und wertschätzend miteinander um
- Wir haben eine Fehlerkultur
- Wir sind offen für Verbesserungsvorschläge
- Wir gehen respektvoll mit Sorgen und Ängsten um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich

Die oben benannten Punkte sind ein stetiger Prozess und haben Zeit zu wachsen.

Beschwerdemanagement für Eltern

Die Eltern werden bei der Aufnahme und im Eingangsbereich der Aula über das Beschwerdemanagement informiert.

Beschwerde über Briefkasten

Im Eingangsbereich gibt es zwei Briefkästen, einer für den Kindergarten und einer für den Elternbeirat in welche Anonym oder mit Namen ein Beschwerdeformular eingeworfen werden kann.

Die passenden Formulare hierzu sind neben dem Briefkasten zu finden.

Beschwerde in der Elternsprechstunde

Einmal im Monat gibt es eine feste Elternsprechstunde mit der Kita Leitung, in welcher Zeit für ein persönliches Gespräch ist. Die Eltern können sich in eine Liste eintragen.

Beschwerde bei pädagogischen Personal

Die Eltern können jederzeit auf das pädagogische Personal zugehen und bei einem Tür und Angel Gespräch ihr Anliegen ansprechen und falls nötig einen Gesprächstermin ausmachen.

Beschwerde beim Elternbeirat

Im Eingangsbereich hängen die Kontaktdaten des Elternbeirates und die Eltern können sich mit Ihrem Anliegen an den Elternbeirat wenden.

Wünsche und Anregungen im Eltern Café

In regelmäßigen Abständen finden Eltern Cafés im Kindergarten statt, bei welchem sich die Eltern untereinander austauschen können und Ihre Ideen und Wünsche an die Kita Leitung herantragen können.

Beschwerde durch Beobachtung

Durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung kann das pädagogische Fachpersonal Beschwerden und Anliegen wahrnehmen und die Eltern ansprechen.

Bearbeitung der Beschwerden

Die Beschwerden werden im Beschwerdeprotokoll für Eltern dokumentiert und weiterbearbeitet, siehe Beschwerdefahrplan.

Beschwerdemanagement für Kinder

Wir schaffen einen sicheren Rahmen in welchen die Kinder ihre Beschwerden und Wünsche angstfrei ansprechen können. Durch unsere pädagogische Begleitung lernen sie die Bedürfnisse und Wünsche von anderen zu erkennen und damit umzugehen.

Bei Bedarf wird mit den Kindern ein Konflikt in der Giraffensprache, in vereinfachter Weise mit Bildkarten besprochen. Diese Bildkarten stehen den Kindern frei zur Verfügung, sodass sie auch alleine den Konflikt lösen können.

Beschwerde bei dem pädagogischen Personal

Kinder können jederzeit zu dem pädagogischen Personal gehen und sich dort beschweren oder Ihre Wünsche und Anregungen äußern. Im Gruppenalltag wird ständig auf die Kinder eingegangen und mit Ihnen im Gespräch geschaut, ob alles in Ordnung ist.

Beschwerde in der Kindersprechstunde

In regelmäßigen Abständen findet eine Kindersprechstunde mit der Leitung statt. Die Kinder werden über eine Einladung darüber informiert und der Termin ist an der Tür zum Büro sichtbar. Die Kinder können alleine kommen oder auch mit einem Freund, wenn sie einen Streit haben, welchen sie klären möchten.

Beschwerde in der Kinderversammlung

Die Kinder können sich in der Kinderversammlung eine Veränderung wünschen oder ein Problem besprechen. Die Kinderversammlungen finden in regelmäßigen Abständen statt und können auch jederzeit von den Kindern oder dem pädagogischen Personal einberufen werden.

Beschwerde bei den Eltern

Kinder können sich auch bei Ihren Eltern beschweren. Gemeinsam können sie dann auf uns im Kindergarten zukommen und das Anliegen mit uns besprechen.

Beschwerde durch Beobachtung

Gerade in der Arbeit mit kleineren Kindern oder Kindern mit Beeinträchtigung oder Migrationshintergrund ist eine gute Beobachtung und Wahrnehmung der Kinder unerlässlich. Das pädagogische Gruppenpersonal beobachtet die Mimik/ Gestik, Sprache der Kinder und kann so eine Unzufriedenheit feststellen. Auch Verhaltensweisen wie z. B. Verweigerung, Anpassung, Regelverletzungen und Grenzüberschreitungen können Beschwerden sein und so durch die Kinder zum Ausdruck gebracht werden,

Bearbeitung der Beschwerden

Die Beschwerden werden im Beschwerdeprotokoll für Kinder dokumentiert und weiterbearbeitet, siehe Beschwerdefahrplan.

Beschwerdemanagement Fahrplan im Erna- Zink Kindergarten

1. Eingang der Beschwerde

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Ist die Beschwerde an der richtigen Stelle?
- Aufnahme ins Beschwerdeprotokoll
- Kann man die Beschwerde sofort lösen?
- Beschwerde mit ins Team nehmen- Transparenz

2. Bearbeitung der Beschwerde

- Rückmeldung an dem Beschwerdesteller
- Gesprächstermin vereinbaren
- Evtl. in Teamsitzung besprechen
- Evtl. Hilfe von außen holen oder kollegiale Beratung nutzen
- Gespräch protokollieren
- Falls nötig wird der Träger informiert

3. Abschluss der Beschwerde

- Das Beschwerdeprotokoll wird unterschrieben und abgeheftet
- Das Ergebnis wird im Team bekannt gegeben
- Veränderungen etc. wird offen kommuniziert
- Zur Qualitätssicherung nochmal nachfragen, ob die Beschwerde befriedigend geklärt ist

Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Im Team muss ein stetiger Austausch und eine Reflektion über das Beschwerdemanagement stattfinden. Dazu kann eine Teamsitzung oder auch eine kollegiale Beratung genutzt werden.

Für die Kinder achten wir darauf die Entscheidungen transparent zu machen z. B mit einem Plakat.

Anfang des Jahres ist es wichtig die neuen Kinder in das Beschwerdesystem einzuführen und zu reflektieren, ob das Beschwerdemanagement noch passend für uns und die Kinder ist.

Es ist wichtig im engen Kontakt und Austausch mit den Eltern zu sein, um zu schauen, ob alle Eltern über das Beschwerdemanagement informiert sind und das Vorgehen für alle passend

ist. Dazu kann mit den Eltern im Rahmen von Elterncafés und gemeinsam mit dem Elternbeirat ein offener Austausch stattfinden.

Besondere Herausforderungen

Wir haben viele Familien mit Migrationshintergrund und möchten, dass es keine Sprachbarriere bei dem Beschwerdemanagement gibt. Wir nutzen Dolmetscher bei den Elterngesprächen, damit eine gute Kommunikation stattfinden kann.

Abschlussworte

Wir sehen ein gutes Beschwerdemanagement als Chance für eine gute Qualitätssicherung und Weiterentwicklung. Wir wünschen uns in der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern ein wertschätzendes Miteinander mit einer offenen Kommunikation.

Im gemeinsamen Austausch freuen wir uns auch über eine positive Rückmeldung über Sachen, welche den Eltern und Kindern im Kindergarten gut gefallen.

Vielen Dank

Ihr Erna- Zink Team