



FREIE WALDORF-KINDERTAGESSTÄTTE
STUTTGART-KALTENTAL E.V.

BESCHWERDEMANAGEMENT

Freie Waldorf-Kindertagesstätte Stuttgart Kaltental e.V.



Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit sicherzustellen.

UNSERE BESCHWERDEKULTUR ALS MITARBEITENDE

- Wir tragen die Verantwortung als Vorbilder in der Kita
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander
- Wir dürfen Fehler machen
- Wir zeigen eine reklamationsfreundliche Haltung
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen

UNSER BESCHWERDEVERFAHREN FÜR DIE KINDER

Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern

- durch Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung), in den Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden
- indem sie im Alltag der Kita erleben, dass sie bei Unzufriedenheit auch über Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität ernst- und wahrgenommen werden
- indem Kinder ermutigt werden, eigene und Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen
- indem Pädagogen positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden sind und auch eigenes (Fehl-) Verhalten, eigene Bedürfnisse reflektieren und mit den Kindern altersgerecht thematisieren



In unseren Kindertagesstätten können die Kinder sich beschweren

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- in Konfliktsituationen
- über unangemessene Verhaltensweisen der Pädagogen
- über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.)

Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck

- durch konkrete Missfallensäußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch ihr Verhalten wie z.B. Verweigerung, Anpassung, Vermeidung

Regelverletzungen, Grenzüberschreitungen

Die Kinder können sich beschweren

- bei den Pädagogen in der Gruppe
- in der Gruppenzeit in ihrer Gruppe
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei den Küchenkräften, FSJlern
- bei den Gruppenleitungskräften
- bei der Einrichtungsleitung sowie dessen Stellvertreter

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind/den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden und Befragung
- im Rahmen der Kinderkonferenz
- im Rahmen von Befragungen



KONZEPTGRUNDLAGEN

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- mit dem Kind/ den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen finden
- im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit
- in der Kinderkonferenz
- in Teamgesprächen/ Konferenzen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen/ Vorstandssitzungen

UNSER BESCHWERDEVERFAHREN FÜR DIE ELTERN

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- beim Aufnahmegespräch
- bei Elternabenden
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften

Die Eltern können sich im Rahmen von Eskalationsstufen an folgende Beschwerdestellen wenden:

- bei den betroffenen pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der jeweiligen Gruppenleitung
- über die jeweiligen Elternbeiräte
- über die Gesamtelternvertretung
- bei der Einrichtungsleitung und dessen Stellvertreter
- über den Vorstand



Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert:

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- im direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- bei Tür- und Angelgespräche
- bei vereinbarten Elterngesprächen
- von der Einrichtungsleitung

Die Beschwerden werden bearbeitet:

- entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- im Dialog mit Elternvertretern/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Konferenzen und Teambesprechungen
- auf Elternabenden
- in der Vorstandssitzung

