

Unser Beschwerdemanagement



In unseren Kindergärten ist das Beschwerdemanagement ein Bestandteil in der Zusammenarbeit mit den Eltern. Mit einer Beschwerde äußern Eltern ihre Unzufriedenheit, die sich aus der Differenz der Erwartungen und der Gegebenheit unserer Kindergärten entsteht. Wir wollen die Belange der Eltern ernst nehmen. Konstruktive Kritik ist erwünscht - denn hier erhalten wir von Eltern Feedback über unsere Arbeit. Die Eltern haben die Möglichkeit, sich mit Sorgen, Lob, Kritik und Beschwerden jederzeit an uns zu wenden und wir gehen in unseren Kindergärten professionell und konstruktiv mit den Anliegen der Eltern um. Wir Erzieherinnen sind sensibel für die Sichtweise der Eltern und ein angemessener und offener Umgang mit Beschwerden ist uns ein Anliegen. Dieser offene Umgang ist Grundlage für die Erziehungspartnerschaft zwischen Eltern und Einrichtung.

Die Zufriedenheit der Eltern wird in unterschiedlicher Weise ermittelt. Die Eltern können sich bei Beschwerden an die Mitarbeiterinnen, die Leitung und an die Elternvertreter wenden. Bei unserem Elternabend besteht die Möglichkeit sich gemeinsam auszutauschen. Ein weiterer wichtiger Austausch über das Kind und die Belange der Eltern findet bei unseren jährlich durchgeführten Entwicklungsgesprächen statt. Hierzu werden Eltern im vorher ausgeteilten Elternfragebogen aufgefordert Missstände zu benennen und ermutigt ihre Anliegen zu besprechen. Jedes eingehende Anliegen wird geprüft und individuell behandelt.

Wenn sich eine Situation in der Einrichtung nicht klären lässt, wird der Träger hinzugezogen. Elternbeschwerden werden dann in enger Abstimmung mit dem Träger versucht auszuräumen.

Umgang mit Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten für Kinder Ü3

Kinder brauchen Freiräume und Grenzen, emotionale Sicherheit, Liebe, Zuwendung, Bestätigung und Anerkennung damit sie selbstverantwortlich leben und handeln können. Indem wir Erzieherinnen in unseren Kindergärten u.a. bei **Kinderkonferenzen** eine Atmosphäre des Gehörtwerdens schaffen, geben wir den Kindern die Möglichkeit ihren Kindergartenalltag weitestgehend mitzubestimmen. Hierbei machen sie ihre ersten Erfahrungen mit Demokratie und erleben Solidarität. Auch außerhalb der Kinderkonferenzen, haben unsere Kinder während des Kindergartenalltags viele Möglichkeiten frei zu entscheiden, an welchen Angeboten sie teilnehmen möchten und können ihre eigenen Ideen einbringen und umsetzen.

Kinder brauchen Gespräche und Erfahrung im Umgang mit Konflikten. Auch ein guter Streit gehört zum Zusammenleben. Mit Konflikten angemessen umzugehen kann man lernen: In einem ruhigen Moment möglichst vorwurfsfrei sagen zu können, wo es „klemmt“, alle Beteiligten zu Wort kommen lassen und gemeinsam Lösungen erarbeiten, ist das Ziel, welches wir gemeinsam mit unseren Kindern erreichen möchten. Dabei wollen wir die Vorschläge der Kinder gleichberechtigt mit einbeziehen und ernst nehmen.

Beteiligungsmöglichkeiten der Kinder U3

„Wir sollten lernen,
mit den Augen des Kindes zu sehen,
mit den Ohren des Kindes zu hören,
mit dem Herzen des Kindes zu fühlen!“
(Alfred Adler)

Damit Kleinstkinder sich am Kindergartengeschehen beteiligen können, ist es uns wichtig, dass sie sich emotional wohl und sich als individuelle Persönlichkeit angenommen fühlen.

Jedes Kind hat die Möglichkeit in der Eingewöhnungsphase, gemeinsam mit seiner Bezugsperson, den Kindergarten und die Erzieherinnen kennenzulernen und Vertrauen aufzubauen. Dieses Vertrauen ist die Basis für ein Kind, seine Wünsche und Bedürfnisse verbal und nonverbal zu äußern.

Ein sehr wichtiger Bestandteil der pädagogischen Arbeit im U3 Bereich ist die Beobachtung. Durch diese Beobachtungen nehmen wir die Wünsche, Bedürfnisse und Absichten der Kinder wahr und gestalten dementsprechend, mit den Kindern gemeinsam, unsere pädagogischen Angebote(räumliche Gestaltung, Essen- Schlafsituationen, Spielangebote etc.).

Uns ist es wichtig, dass das Kind in bestimmten Situationen selbst mitbestimmen darf, dadurch entwickelt das Kind ein Körperempfinden, es erfährt Wertschätzung gegenüber seiner Person und entwickelt Selbstbewusstsein.

Der regelmäßige Austausch mit Eltern dient dazu, die Erlebnisse und Bedürfnisse der Kinder, die zu Hause wahrgenommen werden, in unseren Alltag zu integrieren.

Stand Juni 2013