



Beschwerde- und Feedback- Verfahren

Waldkindergarten „Die Wurzelkinder e.V.“

Postfach 41,

83236 Übersee

Telefon: 0176/45604338

E- mail: leitung@wurzelkinder-uebersee.de



Grundsätzlich werden durch das unterschreiben, des Bildungs- und Beratungsvertrages unsere Rahmenbedingungen, unser Konzept akzeptiert. Dennoch...

...haben wir ein Beschwerde- und Feedback - Verfahren erarbeitet, da wir Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit sehen. Beschwerde ist ein sehr negatives Wort, wir sehen darin durchaus positives. Denn für uns sind Beschwerden vor allem Verbesserungsvorschläge, Anregungen, Anfragen und nicht nur Kritik. Beschwerden können in unserem Wald von Eltern, Kindern, pädagogischen Personal und Vorstand ausgedrückt werden. Unsere Aufgabe ist es anschließend, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese wenn möglich abzustellen und Lösungen zu finden, die alle Beteiligten mittragen können.

Grundlegend ist hierfür ein partnerschaftlicher, offener und vertrauensvoller Austausch mit höflichen Umgangsformen sowie einer wertschätzenden Atmosphäre.

Beschwerden der Eltern/ Erziehungsberechtigten

Wo könnt ihr euch beschweren?

Grundsätzlich kommen bei Beschwerden alle Ebenen und Personen unseres Waldkindergartens in Betracht. Wir als Einrichtung würden uns jedoch folgenden Kommunikationsweg wünschen. (Abhängig von der „Gewichtung der Beschwerde“)

- ☆ Pädagogischen Fachkräfte der Gruppe
- ☆ Leitung
- ☆ Elternbeirat
- ☆ Vorstand/Träger

Ziel ist es für uns immer eine gemeinsame Lösung zu finden.

Unser Beschwerdeverfahren soll vielfältige Entwicklungschancen für unsere Einrichtung und alle Beteiligten bieten.

Wie könnt ihr euch beschweren?

- ☆ Elternbefragung (Anonym)
- ☆ Elterngespräche
- ☆ Zwischen Baum und Baum- Gespräche (Tür- und Angelgespräche) über einen offenen und vertrauensvollen Austausch freuen wir uns
- ☆ **die Möglichkeit für ein kurzes Gespräch** besteht für euch am besten in der Abholzeit, da morgens meist sehr viel los ist. Gerne könnt ihr hier ein paar Minuten eher kommen zb. Um 12.15 oder während der regulären Abholzeit. Morgens, wenn möglich nur wichtiges für den Vormittag anmerken.
- ☆ Zeit für ein ausführliches Elterngespräch, Handhabung variiert nach Gruppe.



- ☆ Emails an die Leitung oder an das Team
- ☆ Elternbeirat als Verbindungsglied zwischen Eltern, Waldkindergarten und Vorstand
- ☆ Elternabende

Wie werden Beschwerden bearbeitet?

- ☆ Entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- ☆ Im Gespräch auf Augenhöhe, um gemeinsame Lösungen zu finden
- ☆ Im Elterngespräch
- ☆ Durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- ☆ Im Gespräch mit dem Elternbeirat
- ☆ Bei Elternbeiratssitzungen
- ☆ Im Teamgespräch
- ☆ Mit dem Träger
- ☆ Durch eine allgemeine E-Mail an alle Eltern

Wie wird die Qualität des Beschwerdeverfahrens in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?

Für Eltern im Rahmen von:

- ☆ Tür- und Angelgesprächen
- ☆ Rückversicherungen, ob die Bearbeitung zufrieden stellend war
- ☆ Anonymisierte Elternbefragungen
- ☆ Elterngesprächen
- ☆ Thematisierung in Team- und Vorstandsgesprächen
- ☆ Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen folgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

Unser Beschwerdeverfahren bietet vielfältige Entwicklungschancen für unsere Einrichtung und alle Beteiligten. Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsfelder kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren. Alle Arbeitsabläufe müssen laufend im Gespräch mit Kindern und Eltern reflektiert werden.

Dies erfordert eine offene Kommunikation mit allen und für alle: Kinder, Eltern, Elternbeirat, pädagogische Fachkräfte, Leitung und Träger.

Ziele des Beschwerdeverfahrens für Eltern:

- ☆ die Rechte der Kinder und Eltern wahren
- ☆ eine gute Sozialpflege
- ☆ eine Qualitätssteigerung sowie -sicherung
- ☆ Reflexion der eigenen Arbeit



Ablauf zum Umgang mit einer Beschwerde:

1. Schritt: Beschwerdeannahme:

Jeder im Team ist zuständig und kompetent eingehende Beschwerden anzunehmen. Nur gravierende Beschwerden, wie massive Vorwürfe von Eltern oder Beschwerden von Behörden müssen umgehend an die Leitung verwiesen werden.

2. Schritt: Dokumentation der Beschwerde:

Derjenige, der die Beschwerde annimmt, macht sich Notizen dazu. Notiert werden Datum, Name des Beschwerdeführers und Anliegen.

3. Schritt: Einschätzung der Beschwerde:

Die annehmende Person schätzt ein, ob sie die Beschwerde sofort lösen und entsprechend reagieren kann. -> Kann die Beschwerde gleich gelöst werden, wird die Lösung notiert und dem Gegenüber sofort eine Rückmeldung gegeben. Es erfolgt lediglich eine kurze Information an die Leitung.

4. Schritt: Lösung der Beschwerde:

Kann die Beschwerde nicht gleich gelöst werden, wird ein zeitnaher Termin genannt, bis wann eine Rückmeldung erfolgt. -> In dieser Zeit überlegt sich die Person allein, mit der Leitung oder einen/er Kollege/In eine Lösung.

5. Schritt: Weiteres Vorgehen:

Es wird ein Gespräch mit dem Beschwerdeführer gesucht und Lösungsvorschläge unterbreitet. Es wird ein Konsens gefunden und die Lösungen getestet.

6. Schritt: Reflexion der Lösung:

Nach einem gewissen Zeitraum wird nachgefragt, wie es dem Beschwerdeführer mit der Lösung geht. -> Ist er zufrieden, kann die Notiz über die Beschwerde in einem Ordner abgelegt werden.

7. Schritt: Weitere Lösungsvorschläge sind nötig

Es wird ab Schritt 5 die Vorgehensweise wiederholt.

Zusatz Elternbeirat:

Der Elternbeirat dient als Verbindungsglied zwischen Team, Eltern und Träger. Er bringt Belange der Eltern mit zu Elternbeiratssitzungen und spricht diese in Namen der Eltern an. Er ist beratend tätig und handelt nach Absprache mit Team und Träger. Er steht für die Belange der Eltern ein und leitet ggf. weitere Schritte in Absprache mit der Leitung und dem 1. Vorstand ein.



Es finden regelmäßig Sitzungen statt. Hier dient der Elternbeirat als Sprachrohr für die restliche Elternschaft und ist unabhängig von Team sowie Träger eine eigene Instanz im Beschwerdeverfahren. Zudem unterstützt er Team und Träger bei der Realisierung von Festen, Projekten und ähnlichen.

Mit Beschwerden vom Elternbeirat wird nach dem gleichen Schema wie bei Beschwerden von Eltern vorgegangen.

Beschwerden der Mitarbeiter und des Trägers

Mitarbeiter, sowie der Träger beschweren sich im folgenden Kommunikationsweg: bei der Gruppenleitung, bei der Leitung und zum Schluss beim Träger. Wünschenswert ist ein offener, sachlicher sowie professioneller Austausch.

Wir bieten halbjährlich Personalgespräche mit der Leitung und jährlich mit dem Vorstand an. In diesen Gesprächen wird gemeinsam die Zufriedenheit reflektiert und es können Fragen gestellt werden. Ebenso gibt es auf Anfrage zeitnahe Personalgespräche.

Gibt es Beschwerden innerhalb des Kollegenkreises und von Seiten der Vorstandschaft ist es uns wichtig eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. An diesen Gesprächen beteiligen sich nach Bedarf die Gruppenleitung, die Leitung und der Träger der Einrichtung.

Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende:

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

Ziele des Beschwerdeverfahrens für Mitarbeiter und Vorstand

- Vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre schaffen
- Unterschiedlichkeit als Stärke wahrnehmen
- neue Ideen beitragen, sowie entwickeln
- sich neuen Wahrnehmungen, Urteilen und Sichtweisen annehmen
- jeder genießt den gleichen Respekt



Wie können sich pädagogische Fachkräfte und Vorstand gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

- Indem sie für faire, geregelte Verfahren sorgen
- Indem sie die Beschwerdepraxis regelmäßig im Team reflektieren
- Indem sie ggf. für Supervisionen sorgen
- Indem sie fehlerfreundlich sind