



## Beschwerdemanagement

Uns ist eine beschwerdefreundliche Haltung wichtig. 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 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.

### 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 Elternbogen,
- 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.

Wenn Sie, Ideen, Anregungen, Kritik und Beschwerden, anonym an die Kindergartenleitung weiterleiten möchten, steht Ihnen der Briefkasten zur Verfügung.

### 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.