

EVANG. KINDERGARTEN "VOGELNEST"

Im Paradies 1 — 79424 Auggen

Tel.: 07631/ 70 37 9 - 0 — Fax.: 07631 / 70 37 9 - 70
kiga.auggen@kbz.ekiba.de
www.vogelnest-auggen.de



Beschwerdemanagement:

Im Rahmen unseres Gewaltschutzkonzeptes, haben wir für unsere Einrichtung ein Beschwerdekonzept erarbeitet. Darüber möchten wir Sie an dieser Stelle informieren:

Was ist eine Beschwerde?

Beschwerden werden als Äußerungen von Unzufriedenheit verstanden, die gegenüber einem Unternehmen oder deren Vertretern mit der Absicht geäußert werden, auf ein schädigend empfundenes Verhalten hinzuweisen und eine Verbesserung der Situation, die Beseitigung der Beschwerdeursache oder eine Wiedergutmachung zu erreichen (Strauss/Seidel). Das Ziel der Beschwerde liegt darin, wieder einen Zustand der Zufriedenheit zu erzeugen.

Unsere Haltung im evangelischen Kindergarten Vogelnest:

- Beschwerden zeigen ein Interesse des Gegenübers
- Beschwerden, ganz egal von wem sie kommen, verweisen auf unerfüllte Bedürfnisse
- Bedürfnisse sind in jedem Moment unseres Lebens wirksam, auch wenn wir sie nicht immer bewusst wahrnehmen
- Für uns pädagogische Fachkräfte in der Arbeit im Kindergarten ist der zentrale Aspekt das nicht erfüllte Bedürfnis, welches hinter der, wie auch immer geäußerten Beschwerde steckt
- Die Auseinandersetzung mit den Beschwerden von Kindern und Eltern in unserem Kindergarten ist damit immer eine Auseinandersetzung mit Bedürfnissen und Anliegen, die dahinterstecken.

Wir nehmen jede Beschwerde individuell ernst!

Wenn wir mit einer Beschwerde konfrontiert werden, dann gilt es zuerst, diese zu akzeptieren. In regelmäßig stattfindenden Elterngesprächen (Elternsprechtage, Einführungsgespräch, ...) und Sprechzeiten für Eltern bei der Leiterin der Einrichtung, geben wir den Eltern jederzeit die Möglichkeit sich zu äußern, uns ihre Bedenken mitzuteilen und Sorgen und Ängste transparent zu machen. Es ist uns wichtig, dass Eltern Antworten auf ihre Fragen erhalten, sich ernst genommen fühlen und wissen, dass es in Ordnung ist, sich auch kritisch zu äußern. Als wichtiges Bindeglied zwischen Eltern und Kindergartenteam fungiert der Elternbeirat. In regelmäßigen Treffen zwischen Kindergartenleitung und EB- Vorsitzender können viele Unklarheiten schon schnell und unkompliziert gelöst werden.