

Beschwerdemanagement

In unserer Einrichtung ist uns ein offener, vertrauensvoller und respektvoller Umgang wichtig, der von den Eltern/Vereinsmitgliedern und dem Erzieherteam, untereinander und mit den Kindern, gelebt wird.

Für die Eltern

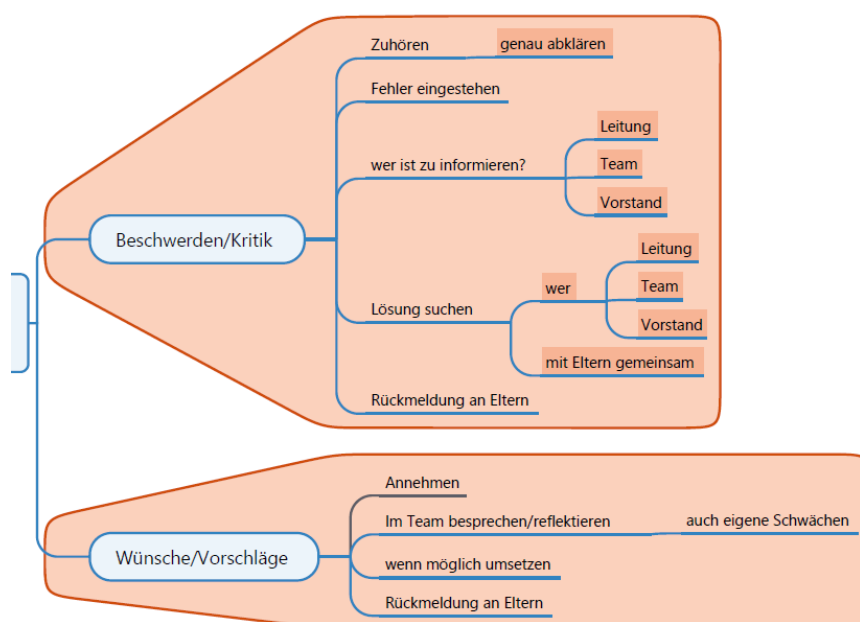
Als Voraussetzung und Grundlage dafür haben wir das Ziel, einer großen Transparenz der päd. Arbeit. Die Eltern werden auf verschiedenen Wegen über alle Abläufe und Vorgänge im Alltag mit den Kindern informiert:

- beim ersten Kennenlerngespräch,
- beim Eingewöhnungsgespräch,
- im täglichen Dialog beim Bringen und Abholen,
- auf Wunsch kurzfristigen Elterngesprächen
- bei regelmäßigen Entwicklungsgesprächen,
- bei Elternabenden
- durch tägliche Dokumentationen in Schriftform und mit Fotos im Flurbereich der Einrichtung,
- durch Tätigkeitsberichte per Mail an alle Eltern.

Bei den jeweiligen Gesprächen mit den Eltern werden sie auch über die Möglichkeiten der Teilhabe und Beschwerdeäußerung informiert.

Die Wünsche, Anregungen, Beschwerden und Kritik der Eltern sind uns jederzeit willkommen. Sie helfen uns, unsere Arbeit zu reflektieren und zu verbessern. Ansprechpartner sind alle Erzieher, die Leitung oder der Vorstand.

Regelmäßig (zurzeit alle zwei Jahre) finden auch anonymisierte Elternbefragungen statt. Die Rückmeldungen werden ausgewertet und im Team und beim Elternabend bearbeitet und Vorschläge und Wünsche der Eltern, wenn möglich, zeitnah umgesetzt.



Für die Kinder

In der Zwergenfarm arbeiten wir an einer offenen und kritikfreundlichen Atmosphäre, die Kindern ermöglicht, Wünsche, Anregungen oder Kritik zu äußern. In unserer Einrichtung werden Kinder von 1 – 6 Jahren betreut.

Zusätzlich zum direkten Kontakt mit den Erziehern bieten wir für die größeren Kinder folgende formelle Möglichkeiten der Mitwirkung und Beschwerden und Kritik vorzubringen:

- Im Morgenkreis
- In Kinderkonferenzen
- Reflexionsrunden innerhalb der Projektarbeit
- Planungsrunden

In diesen Gesprächsrunden werden die Kinder zusätzlich ermutigt, Beschwerden, Kritik und Wünsche vorzubringen. Gemeinsam und zeitnah werden Problemlösungen und Umsetzungsmöglichkeiten erarbeitet.

Bei den kleineren Kindern, die ihre Wünsche noch nicht verbal ausdrücken können, wird auf besonders gute Beobachtung des Verhaltens und der Körpersignale geachtet und dann entsprechend reagiert. Es werden auch Alternativen zur Auswahl angeboten. Im Kleinteam werden diese Beobachtungen ausgewertet und dementsprechend gehandelt.