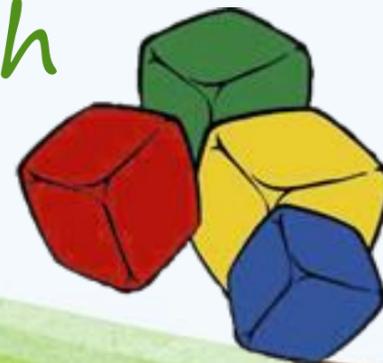




Motzen erlaubt!

Die Umsetzung des Beschwerderechts der Kinder in
unserem

Evang. Montessori Kinderhaus
Röttenbach





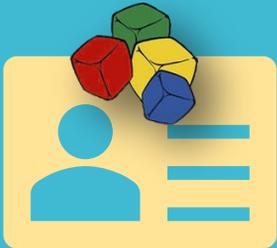
Bei wem können sich Kinder in unserem Kinderhaus beschweren?



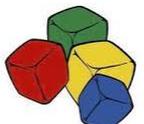
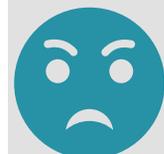
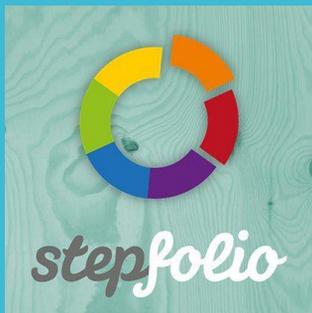
- Bei den pädagogischen Fachkräften
- Bei dem betreffenden Kind / den betreffenden Kindern direkt (u.U. mit Hilfe einer Fachkraft)

Kinder, die bereits eine ausgeprägte Konfliktkompetenz besitzen, ermutigen wir, als Mediatoren (auch zwischen Kind und päd. Fachkraft) tätig zu werden.

Wie werden Beschwerden aufgenommen und dokumentiert?



- Die Anliegen der Kinder werden gehört und sehr ernst genommen.
- In Einzel-, und Gruppengesprächen werden Beschwerden gesammelt und wir entscheiden gemeinsam mit den Kindern, wie wir nun damit umgehen.
- Die schriftl. Dokumentation erfolgt in unserer Stepfolio-App auf dem Tablet. Dort dokumentieren wir nicht nur die Beschwerde, sondern auch Veränderungen, die durch die Beschwerde geschaffen wurden.
- Bei Beschwerden, denen eine körperliche Verletzung voranging, wird ein Eintrag ins Verbandbuch, sowie ein Unfallbericht verfasst.



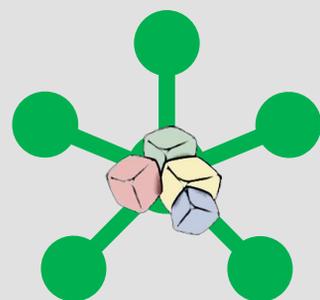


Wie werden die Beschwerden bearbeitet und Abhilfe geschaffen?

S
M
A
R
T

1. Zielsetzung: was soll durch die Beschwerde verändert werden?
2. Ist das überhaupt möglich? (Grenzen erkennen → z.B. räumliche Möglichkeiten)
3. Wie gelangen wir an das Ziel? Welche Schritte sind hierfür notwendig?
4. Passt der Lösungsweg zur individuellen Persönlichkeit des Kindes?
5. Terminieren: bis wann soll das Ziel erreicht werden?

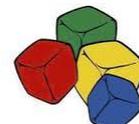
Wie bringen wir den Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck?



Durch

- kollegiale Beratung,
- Fallbesprechungen
- Teamsitzungen und
- Teamfortbildungen,

unterstützen sich unsere pädagogischen Fachkräfte gegenseitig, um unsere beschwerdefreundliche Einrichtung stetig weiter zu entwickeln.



9.6 Beschwerdemanagement

Das Beschwerderecht der Kinder haben wir in dieser Konzeption explizit und ausführlich beschrieben. In diesem Teil der Konzeption befassen wir uns deshalb mit dem Beschwerdemanagement im Bezug auf Eltern und Kooperationspartner.

Mit einer Beschwerde äußern Eltern und Kooperationspartner ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von unserem Kinderhaus erbrachten Leistung resultiert. Aufgabe des Beschwerdemanagements ist es, diese Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und deren Ursachen möglichst abzustellen. Des Weiteren werden diese Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt und damit verbundenen negativen Auswirkungen auf unser Kinderhaus vorzubeugen.

- ⇒ Bei uns sind Beschwerden als konstruktive Kritik erwünscht.
- ⇒ Die Pädagogen sind für konstruktive Beschwerden offen.
- ⇒ Beschwerden werden systematisch und zügig bearbeitet.
- ⇒ Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Korrekturmaßnahmen dienen der Weiterentwicklung unserer Qualität.

Die Beschwerdekultur unserer Einrichtung beruht auf den Säulen der Kommunikation, des Respekts und der Wertschätzung des Gegenübers.

Dabei sind Beschwerden immer an die betreffende Person zu richten, denn wir reden miteinander und nicht über einander.

Sollten Sie das Gefühl haben, dass Sie einen Sachverhalt lieber mit der pädagogischen Leitung besprechen wollen, wird sie diese immer darauf hinweisen, dass sie die betreffenden Pädagogen zu diesem Gespräch hinzuziehen wird. Sie moderiert das Gespräch und leitet entsprechende Maßnahmen zur Regulierung der Situation ein.

