

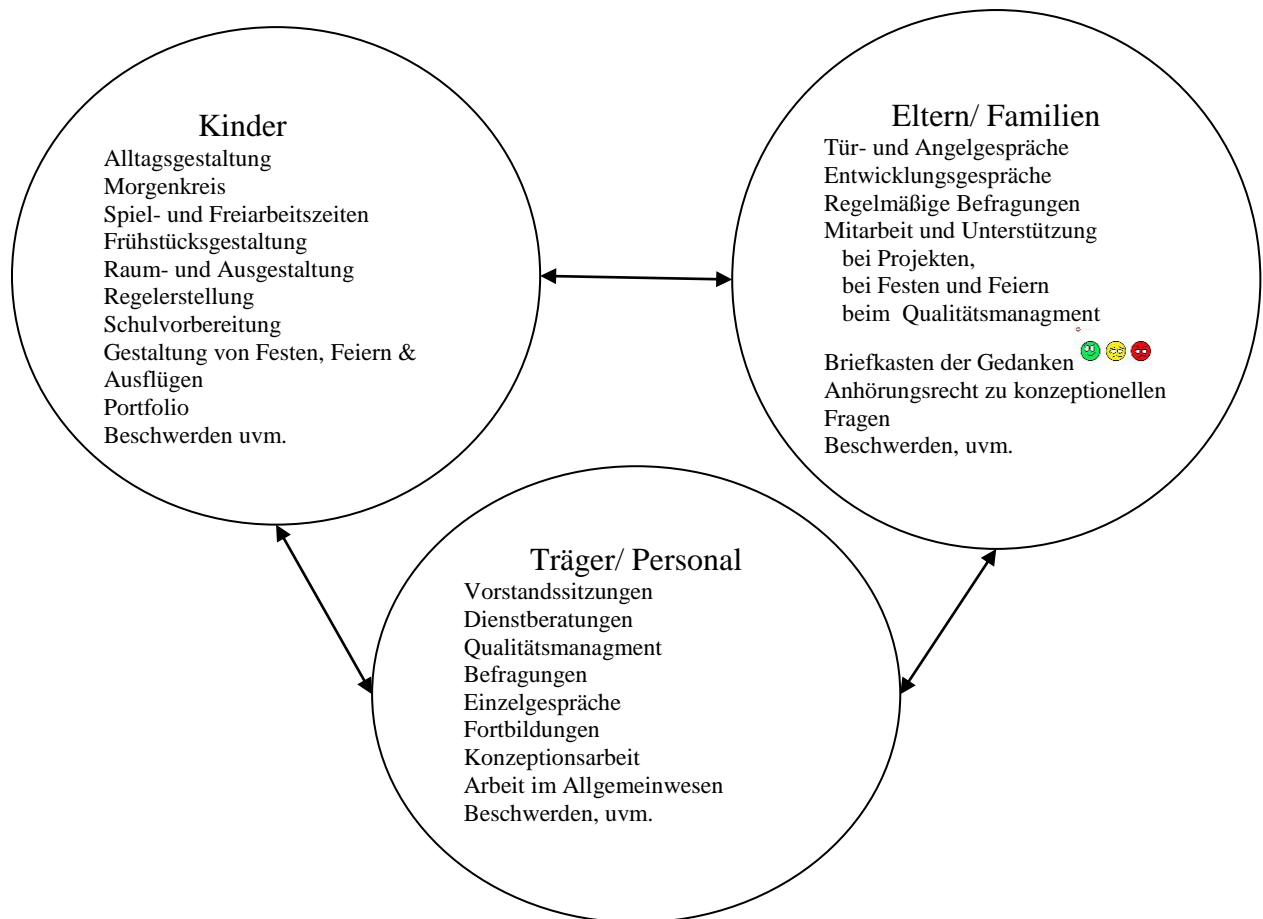
Partizipation (Beteiligung) und Beschwerdemanagment

In unserer Kita werden täglich viele Entscheidungen getroffen, die den Alltag strukturieren und gestalten. Kinder, Eltern und das Team haben vielfältige Möglichkeiten, sich in diesen Prozess einzubringen. Die Beteiligung ist bei uns gewünscht und wird im Alltag gelebt.

Unsere Kinder können ihre Meinung frei äußern, lernen ihr eigenes Handeln selbstkritisch zu hinterfragen Meinungen anderer Kinder zu respektieren sowie Kompromisse zu schließen. Sie erleben so, wie demokratische Entscheidungen entstehen.

Da wir familienergänzend tätig sind, ist es für uns besonders wichtig auch die Eltern/ Familien in die Arbeit unserer Kita mit einzubeziehen. Nur so wird für uns eine optimale Bildung, Erziehung und Betreuung für unsere Kinder möglich.

Formen der Beteiligung:



Diese Abbildung stellt nur die drei wichtigsten Beteiligten dar. Darüber hinaus gibt es noch viele weitere Beteiligte, wie z.B. Ämter, Kooperationspartner, Ärzte, Therapeuten

Die Beschwerde ist eine Form der Beteiligung. Wie aus der Abbildung deutlich wird, hat jeder ein Recht darauf

Für uns sind sie Anregungen zum gemeinsamen Miteinander, zum Suchen und Finden von Lösungen. Sie können ein Ausdruck von zu geringer Kommunikation sein und sie tragen zur Qualitätsentwicklung bei. Unser aufgeschlossener und aktiver Umgang mit Beschwerden kann zukünftiger Unzufriedenheit entgegen wirken.

Unsere Kinder erfahren Unterstützung bei der Formulierung von Kritik und Beschwerden und erleben dadurch dass diese Form der Beteiligung ebenso erlaubt ist, wie positives Feedback und Ideeneinbringung.

Unser Beschwerdemanagement:

1. Annahme der Beschwerde
Mögliche Formen: schriftlich, mündlich, anonym über Briefkasten der Gefühle,
der Kinder: Mimik, Gestik, Verhalten, Sprache, Gefühlsäußerungen, Symbole
Verantwortlich: alle Mitarbeiter, Leiterin, Elternrat
2. Bearbeitung und Reaktion
Schriftliches Fixieren von Grund/ Gründen, möglichst wer sich beschwert hat,
Lösungsvorschläge gemeinsam beraten und erarbeiten
Maßnahmen zur Klärung/ Veränderung herbeiführen und dokumentieren
Zeitrahmen: innerhalb von 4 Wochen Klärung oder Zwischeninformation

Im Bereich der Kinder Anwendung von alters- und entwicklungsalterentsprechenden
Methoden
3. Auswertung
Informationen an alle Beteiligten
Werden Veränderungen notwendig Information an alle Mitarbeiter, an alle Kinder, an alle
Eltern, z.B. bei Veränderungen von Regeln, Abläufen oder Verantwortlichkeiten
4. Controlling

Allen Kindern und Eltern ist unser Umgang mit Beschwerden bekannt.