

## **Beschwerden der Kinder**

Für Beschwerden der Kinder hat das pädagogische Personal immer ein offenes Ohr. Je nach Art der Beschwerde wird diese mit dem Kind einzeln oder in der Gruppe besprochen.

### Unsere Zielsetzung:

- Lösungen im Dialog zu finden
- Selbstwirksamkeit zu erleben
- Bedürfnisse anderer wahrzunehmen
- Lernen, eigene Wünsche manchmal zurückzustellen
- Lernen, demokratische Lösungen zu akzeptieren

### Möglichkeiten, Beschwerden vorzubringen:

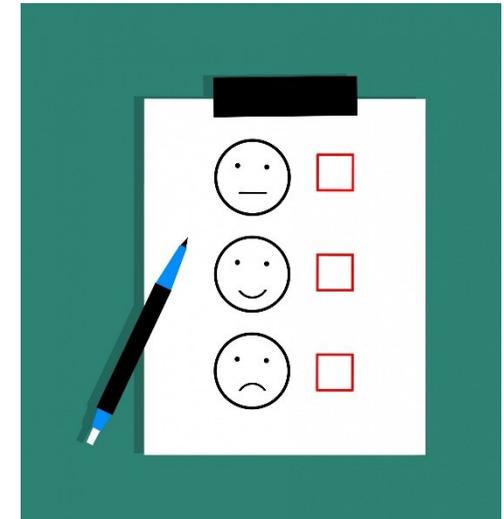
- Einzelgespräche
- Kinderbefragung zu ausgewählten Situationen, Kinderkonferenz und Abstimmungsverfahren
- Reflexionen und Feedbackgespräche
- Nonverbaler Ausdruck durch Mimik, Gestik oder Körperhaltung

Wir alle sind unterschiedlich, deshalb wünschen wir uns ein Miteinander, bei dem es selbstverständlich ist, gemeinsam Lösungen zu finden.



Kita Auerberg-Zwerge  
Schulplatz 8  
87675 Stötten a. Auerberg  
Tel.:08349/1287  
Email: [kiga-stoetten@t-online.de](mailto:kiga-stoetten@t-online.de)

## Beschwerdemanagement der Kita Auerberg - Zwerge



„Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht!“

„Selbstkritik ist die beste Kritik, aber die Kritik durch andere ist eine Notwendigkeit“  
(Karl Popper)

Mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen ein Werkzeug an die Hand geben zum Vorgehen bei möglichen Beschwerden.

### **Zielsetzung beim Umgang mit Beschwerden**

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht, die Kita-Leitung und das pädagogische Personal sind offen für Beschwerden.
- Beschwerden werden systematisch und zügig bearbeitet
- Beschwerden dienen der Weiterentwicklung der Qualität unserer Kita.

### **Leitfaden für den Umgang mit Beschwerden**

- Wir bitten um persönliches Vorbringen der Beschwerden, alternativ kann auch der Elternbeirat die Vermittlung übernehmen. Auf anonyme Beschwerden gehen wir nicht ein, da auf diese Weise keine Lösungsfindung möglich ist.
- Wir nehmen Sie als Eltern ernst und gehen Ihren Beschwerden nach.
- Wir wollen einen Dialog auf Augenhöhe führen, um eine gemeinsame Lösung zu finden. Daher vereinbaren wir einen Termin, an dem wir Ihnen ungestört zuhören können.
- Ist es erforderlich, kann ein spontaner oder zeitnaher Termin mit der Kita-Leitung stattfinden.
- Bei Bedarf wird über den Sachverhalt der Beschwerde im Team diskutiert, um zeitnah eine Lösung zu erarbeiten.

- Es wird ein Beschwerde-Protokoll geführt, damit sachliche Inhalte und wichtige Einzelheiten nicht verloren gehen können.
- Sie werden über die Entscheidung und die weiteren Schritte informiert.
- Nach einem gewissen Zeitraum werden Sie angesprochen, ob die Lösung für alle passend ist und Sie zufrieden sind.
- Zu Beginn des Kita-Jahres werden die Formulare „Verbesserungsvorschläge-Ihre Meinung ist uns wichtig!“ (Formular siehe Homepage) an die Eltern ausgeteilt. Dies ermöglicht Ihnen, uns unkompliziert auf aktuelle Probleme aufmerksam zu machen und Ihre Anliegen zu verdeutlichen.