

Beschwerdemanagement:

Wir verstehen Konflikte als Chance für alle Beteiligten. Konflikte können Prozesse sein, die der Weiterentwicklung und der pädagogischen Arbeit dienen.

Wir machen uns bewusst, dass wir verschieden sind und suchen den Dialog miteinander.

Uns ist im Umgang mit Konflikten eine wertschätzende und lösungsorientierte Grundhaltung wichtig.

Verfahrensablauf bei Eingehen einer Beschwerde:

Anliegen werden ernst- und angenommen und nicht bewertet.

Ein Anliegen wird vorgebracht und kann gleich geklärt werden:

Die Person, die das Anliegen entgegengenommen hat, dokumentiert den Sachverhalt, die Inhalte und Ergebnisse des Gesprächs auf dem Formblatt im Beschwerdeordner.

Wenn es zu keiner Klärung im Gespräch kommt, oder ein Anliegen schriftlich eingereicht wurde, wird das Team darüber informiert und die Personen/Eltern/Kinder davon in Kenntnis gesetzt, dass ihr Anliegen im Team mit der betroffenen Mitarbeiterin besprochen wird und sie mit Zeitangabe eine Rückmeldung erhalten. Bei längerfristiger Klärung werden die Personen/Eltern/Kinder über den Zwischenstand informiert.

Wenn es eine Mitarbeiterin persönlich betrifft, gibt es ein Gespräch mit der Leitung und im Team, beides wird protokolliert und im Team wird entschieden, wer, den Eltern die Rückmeldung über den Stand und Maßnahmen gibt.

Die Maßnahme wird umgesetzt, Reklamation mit allen Nachweisen im Beschwerdeordner mit der Korrekturmaßnahme abgeheftet. Die Maßnahme wird auf Wirksamkeit überprüft.

Bei Themen, die den Kinderschutz/ die Kinderschutzgefährdung betreffen wird der Ablauf, der mit dem Kinderschutzkonzept erarbeitet wurde, angewandt.