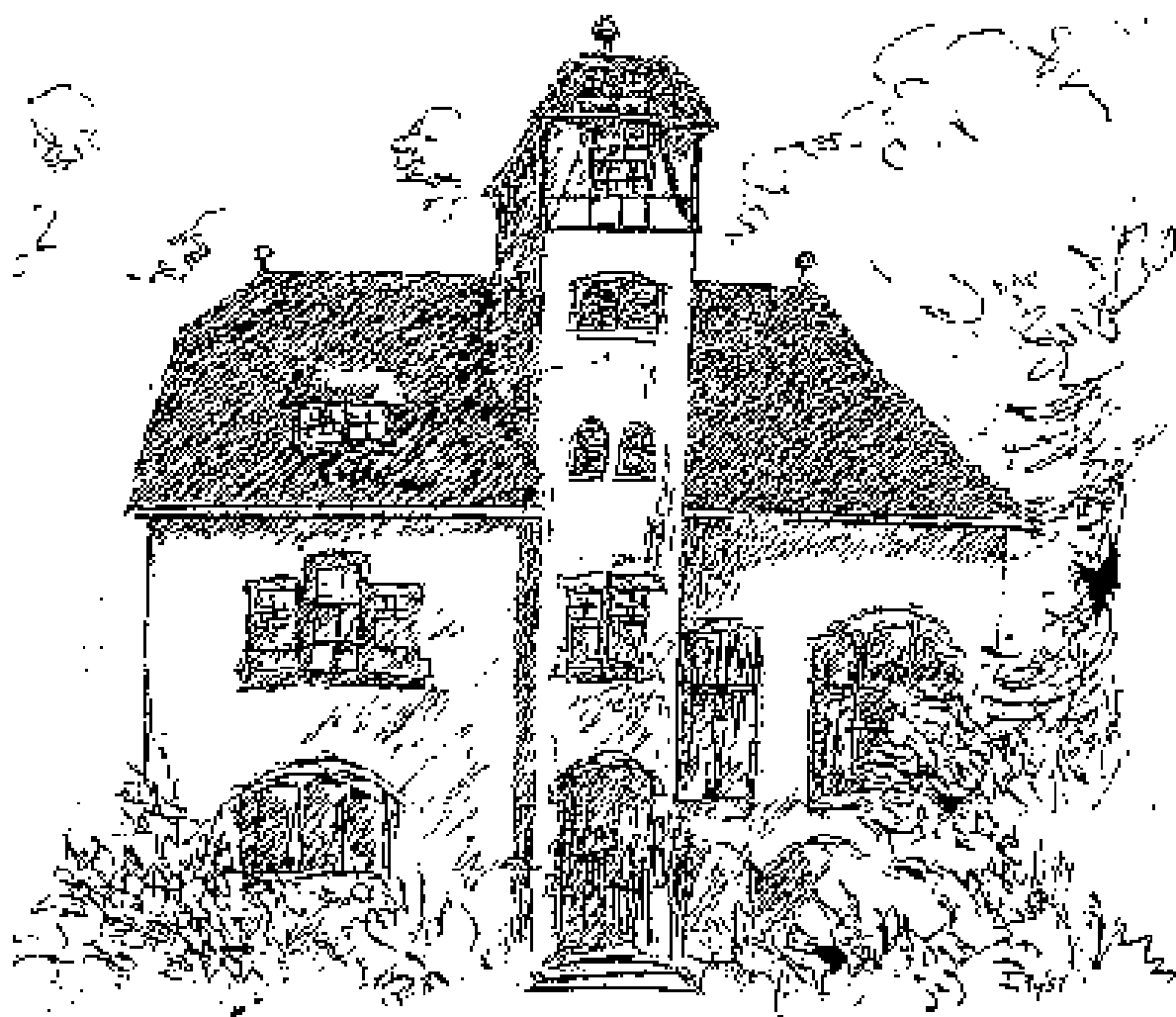


WALDORFKINDERGARTEN HANAU



BESCHWERDEMANAGEMENT

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|------|------------------------------------|
| I. | Vorab |
| II. | Internes Beschwerdemanagement |
| 1. | Einleitung |
| 2. | Grundsätzliches |
| 3. | Ziele |
| 4. | Verfahren |
| 4.1. | Beschwerdeannahme |
| 4.2. | Beschwerdeinstrumente |
| 4.3. | Beschwerdebearbeitung |
| 4.4. | Ergebnissicherung |
| 5. | Datenschutz |
| III. | Externes Beschwerdemanagement |
| 1. | Vorbemerkung |
| 2. | Voraussetzungen |
| 3. | Präambel |
| 4. | Ziel |
| 5. | Beteiligte |
| 6. | Themen |
| 7. | Rahmen |
| 8. | Einrichtung einer Beschwerdestelle |
| 8.1. | Zusammensetzung |
| 8.2. | Qualifikation |
| 8.3. | Befugnisse |
| 8.4. | Finanzierung |
| 8.5. | Rückblick/Dokumentation |
| 9. | Ablauf des Verfahrens |
| 10. | E-Mail-Adressen |
| IV. | Kopiervorlagen |
| 11. | Beschwerdeprotokoll |
| 12. | Dringlichkeit |

Teil I. Vorab

Das folgende Papier soll darlegen, wie wir im Waldorfkindergarten Hanau, getragen vom Waldorfschul- und Kindergartenverein Hanau eV, mit Kritik und Beschwerden umgehen. Dazu dient neben den internen Regelungen auch das Beschwerdemanagement der Waldorfvereinigung Hessen. Sie kann als neutrale Stelle eingeschaltet werden, wenn eine interne Lösung, aus welchem Grund auch immer, nicht möglich ist. Dieses Papier ist eine Anlage zum Betreuungsvertrag. Nehmen Sie sich die Zeit und lesen Sie es durch. Durch Transparenz und ein festgelegtes Verfahren lassen sich hoffentlich Konflikte vermeiden, falls es einen Grund für eine Beschwerde gibt.

Teil II. Internes Beschwerdemanagement

1. Einleitung

Bei einer Beschwerde handelt es sich um eine von außen erkannte und benannte Abweichung von einem gewünschten oder festgelegten Zustand auf die angebotenen Leistungen und Aufgaben.

Beschwerden, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge sind daher immer willkommen.

Im Konzept wird grundsätzlich die weibliche Form verwendet. Dies schließt die männlichen Mitarbeiter mit ein und ist nur aus Gründen der Lesbarkeit so gewählt.

2. Grundsätzliches

Allen Eltern ist bekannt, dass sie sich bei Bedarf mit Beschwerden an die pädagogischen Mitarbeiterinnen sowie an die pädagogische Leitung und den Vorstand wenden können.

Die pädagogische Leitung sowie der Vorstand des Trägervereins nehmen Beschwerden von Eltern entgegen. Die Zuständigkeit ist abhängig vom Grund der Beschwerde.

3. Ziele

- Kinder und Eltern fühlen sich in unserer Einrichtung gut aufgehoben und tragen dies auch nach außen.
- Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns ihr Kind mit einem guten Gefühl anvertrauen.
- Allen Eltern steht es frei, sich bei Unzufriedenheit schriftlich bei uns zu beschweren.
- Natürlich steht das Beschwerdeverfahren auch allen Kindern offen, wenn es zu grundlegenden Problemen wie Mobbing oder gar körperlicher Gewalt kommt.

- Alle Anliegen werden von den entsprechenden Mitarbeitern ernst genommen.
- Wir beugen Unzufriedenheit vor, indem wir Eltern Zeit und Raum bieten, Beschwerden und Kritik zu äußern. Dies kann nur schriftlich erfolgen.
- Alle Ansprechpartner sehen aus Beschwerden erhaltene Informationen als Chance und Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung der pädagogischen Arbeit.
- Es existiert ein systematisches Bearbeitungsverfahren, auf dessen Grundlage Beschwerden zeitnah und sachorientiert bearbeitet werden.

4. Verfahren

4.1. Beschwerdeannahme

- Die Beschwerden werden in schriftlicher Form an den dafür verantwortlichen Ansprechpartner übergeben.
- Je nach Art der Beschwerde wird der Trägerverein informiert und in den Prozess mit eingebunden.
- Kann bei einer Beschwerde gleich eine Lösung gefunden werden, so wird diese von den entsprechenden Ansprechpartnern sofort in die Tat umgesetzt und ggf. die entsprechende Information an die pädagogische Leitung und das Team weitergegeben.
- Die Ansprechpartnerin sichert den Eltern ein angemessenes Verfahren der Beschwerdebehandlung zu:
Die verantwortliche Mitarbeiterin, die die Beschwerde entgegengenommen hat, bleibt bis zum Ende der Beschwerdebearbeitung dafür verantwortlich, die Eltern über den aktuellen Stand zu informieren.

4.2. Beschwerdeinstrumente

- Schriftliche Beschwerde: Der erarbeitete „Elternbrief“ liegt aus und kann in den Briefkasten eingeworfen werden.
- Elternfragebogen: Alle 2 Jahre zur Ermittlung der Zufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit, der Zusammenarbeit mit Eltern, den Öffnungszeiten, den Aktivitäten und der Ausstattung der Einrichtung.

4.3. Beschwerdebearbeitung

- Eltern haben grundsätzlich immer die Möglichkeit, sich mit einem Anliegen oder einer Beschwerde an die pädagogische Leitung oder ein Vorstandsmitglied des Trägervereins zu wenden. Ggf. findet eine Terminvereinbarung statt.
- Bei einem dringenden Anliegen oder einer Beschwerde wird mit den Eltern/Mitarbeiterin ein zeitnahe Gesprächstermin vereinbart.
- Die pädagogische Leitung sowie der Vorstand des Trägervereins werden umgehend je nach Sachverhalt informiert.
- Nimmt die Beschwerdebearbeitung einen längeren Zeitraum in Anspruch, erhalten die Eltern Zwischeninformationen über deren Stand von der zuständigen Mitarbeiterin.

- Beschwerdegespräche finden grundsätzlich in einem geschützten Rahmen statt (Büro oder Personalraum).

4.4. Ergebnissicherung

- Die Beschwerde und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung werden im Formular „Beschwerdeprotokoll“ schriftlich festgehalten.
- Ist es nicht möglich, mit den Eltern eine einvernehmliche Lösung zu finden und entsprechende Vereinbarungen zu treffen, wird als nächster Schritt nach Möglichkeit das Beschwerdemanagement der Waldorfvereinigung Hessen als neutralem Vermittler in Anspruch genommen.
- Zwei bis drei Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird von der zuständigen Mitarbeiterin oder ggf. von der Standortleitung bei den Eltern nachgefragt, ob sie mit der gemeinsam getroffenen Vereinbarung zufrieden sind.

5. Datenschutz

Die Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen Mitarbeiterinnen eingehalten.

Den Eltern wird Verschwiegenheit zugesichert.

Teil III. Externes Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement in der Vereinigung der Waldorfkindergärten e.V. Region Hessen.

1. Vorbemerkung

Dieses hier beschriebene Beschwerdemanagement findet erst dann Anwendung, wenn bei Beschwerden und Konflikten alle in der Einrichtung Beteiligten zu keiner Lösung kamen. Erst nachdem es auf dieser Stufe zu keiner Klärung gekommen ist, kann die unten beschriebene Beschwerdestelle angerufen werden. Es gilt das Subsidiaritätsprinzip.

2. Voraussetzungen

Grundvoraussetzung für ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist die Verfügbarkeit dieser Unterlagen bei allen potentiellen Betroffenen. (Das bedeutet z. B., dass den Eltern bei Aushändigung des Betreuungsvertrages dieses Dokument beigelegt wird, sofern dies möglich ist.) Zusätzlich ist dieses Dokument öffentlich zugänglich auszuhängen. Jeder Kindergarten sollte überprüfen, ob im eigenen Regelwerk eine Beschwerde-Policy enthalten ist. Wenn nicht, muss dies umgehend nachgeholt werden.

4. Ziel

Durch das Beschwerdemanagement wird ein gemeinsam vereinbartes, gesichertes und effizientes Werkzeug zur Verfügung gestellt, um zwischen den Parteien in geeigneter Weise zu vermitteln, Streit oder Konflikte

einvernehmlich beizulegen und damit rechtliche Schritte zu vermeiden. Dazu wird eine Beschwerdestelle eingerichtet.

5. Beteiligte

An die Beschwerdestelle können sich wenden:

- Mitglieder der Gremien und Organe der Waldorfkinderergärten in Hessen
- Trägervertreter, Mitarbeitende (ehrenamtlich oder angestellt) und Eltern der Mitgliedseinrichtungen.

6. Themen

Folgende Themen können bearbeitet werden:

Alle aus den Aufgaben der Beteiligten resultierenden Beschwerden und Konflikte.

7. Rahmen

Den Rahmen der Bearbeitung in der Beschwerdestelle bilden:

- Waldorfpädagogik, Dreigliederung und Anthroposophie
- Satzung, Präambel und Leitbild der Vereinigung der Waldorfkinderergärten
- sowie alle geltenden rechtlichen Bestimmungen.

8. Einrichtung einer Beschwerdestelle

Als Mitglieder der Beschwerdestelle arbeiten zur Zeit Agnes von Baeyer und Sabine Beckers.

Die Personen werden für eine Amtszeit von ein bis drei Jahren von der GK beauftragt. Eine Wiederwahl ist möglich.

8.1. Zusammensetzung

Die Beschwerdestelle besteht aus bis zu drei Personen, von denen jeweils pro Fall zwei tätig werden.

8.2. Qualifikation

Mitglieder der Beschwerdestelle sollten, wenn möglich, über die folgenden Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen:

- Ausbildung in Konfliktbearbeitung (z. B. Mediation, Coaching, Klärungshilfe) und / oder
- Rechtliche Grundkenntnisse und / oder
- Erfahrungen mit der Sozialgestalt eines Waldorfkinderergartens und in der Vereinigung der Waldorfkinderergärten (Individueller Schulungs- oder Weiterbildungsbedarf ist beim Regionalrat zu beantragen).

8.3. Befugnisse

Die Mitglieder der Beschwerdestelle haben die Befugnis

- selbstständig und eigenverantwortlich in einem konstruktiven, moderierten Dialog mit allen Beteiligten eine einvernehmliche Lösung zu erarbeiten.
- gegebenenfalls andere Experten hinzuzuziehen.

- die Fallbearbeitung zu beenden, wenn eine Einigung nicht möglich erscheint.

8.4. Finanzierung

Die Tätigkeit der Beschwerdestelle wird durch den Haushalt der Vereinigung der Waldorfkindergärten Region Hessen gedeckt (Näheres hierzu wird noch geregelt).

8.5. Rückblick / Dokumentation

Die Mitglieder der Beschwerdestelle berichten auf der GK über ihre Tätigkeit.

9. Ablauf des Verfahrens

- Das Anliegen (Beschwerde, Konflikt) erreicht die Beschwerdestelle.
- Diese bearbeitet das Anliegen selbst oder übermittelt es im Rahmen der Subsidiarität an die zuständige Stelle.
- Festlegung der beiden Bearbeiter.
- Abschluss, Dokumentation.

10. E-Mail Adresse

Um für jeden Betroffenen eine Anlaufstelle zu garantieren, hat die Region Hessen eine eigene E-Mail Adresse eingerichtet, bei der Beschwerden eingereicht werden können. Die Beschwerdestelle entscheidet nach Eingang der Beschwerde, welche Instanz für die Bearbeitung die adäquate ist, wie, bzw. durch wen diese sachgerecht bearbeitet wird.

Die Adresse lautet: beschwerdemanagement-hessen@waldorfkindergarten.de

Dieses Verfahren wurde so in der Vorstandssitzung vom 10. Mai 2021 beschlossen und tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Stand: 10. Mai 2021

Teil IV. Kopiervorlagen

11. Beschwerdeprotokoll

| | |
|----------------------------------|--|
| Angenommen von | |
| Datum | |
| Adressat der Beschwerde | |
| Beschwerdeinhalt/Fallschilderung | |

12. Dringlichkeit (minimal, gering, mittel, hoch, sehr hoch)

Beschwerde - erstmalig - wiederholt (bitte kenntlich machen)

Bearbeitung

Erste Schritte:

Zuständig für weitere Bearbeitung: _____

Terminzusagen: _____

Zwischenbescheid: _____

Lösung:

Elternbrief - ein Brief von Eltern

Liebe Eltern,

falls Sie mit etwas unzufrieden sind - dann lassen Sie es uns wissen!
Werfen Sie das Formular einfach in den Briefkasten - wir werden das
Schreiben auf jeden Fall sorgfältig auswerten und zügig eine Rückmeldung
machen.

Ich bin nicht zufrieden mit:

Besser wäre:
