

# ***Beschwerdemanagement im Rahmen des Partizipationskonzeptes im Familienzentrum Brigittenheim Eltern***

Das Familienzentrum bietet den Familien eine Vielzahl an Möglichkeiten, Fragen Konflikte oder auch Beschwerden anzusprechen. Schon im Erstgespräch und bei den Hausbesuchen machen wir die Eltern auf die verschiedenen Beschwerdemöglichkeiten in unserer Einrichtung aufmerksam. Beschwerden können sowohl mündlich als auch schriftlich erfolgen. Da wir bemüht sind einen offenen und kritikfähigen Umgang miteinander zu pflegen, gibt es kein Thema, das hier nicht angesprochen werden kann.

Die erste Wahl, wenn es um das eigene Kind geht, sind die pädagogischen Fachkräfte der jeweiligen Gruppe, welche jederzeit für Gespräche zur Verfügung stehen. Zudem stehen selbstverständlich die Kindergartenleitung, ihre Vertretung und in letzter Instanz auch die Vertreter des Trägers zur Verfügung. Als Bindeglied zwischen Elternschaft und Kindergarten sehen wir die Vertreter unseres Elternrats, die vorab oder währenddessen Vermittlungsfunktionen übernehmen können.

Anonyme Beschwerden können gerne in den Briefkasten im Flurbereich gegeben werden. Elternbeschwerden werden von uns auf verschiedenste Weise aufgenommen und dokumentiert. Dies kann indirekt durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung unsererseits geschehen, im direkten Dialog (beispielsweise per Telefon oder E-Mail, bei Tür- und Angelgesprächen, vereinbarten Elterngesprächen, usw.), durch Einbindung der Elternvertreter oder aber mittels Eltern - Fragebögen geschehen.

Elternbeschwerden nehmen wir ernst und bearbeiten diese transparent. Die jeweiligen Beschwerden werden im Verlauf unterschiedlich und professionell bearbeitet und dokumentiert. Zunächst sind wir immerzu bemüht uns im gemeinsamen Dialog auf Augenhöhe zu begegnen um gemeinschaftlich nach Lösungen zu suchen. Gegebenenfalls leiten wir gewisse Beschwerden an zuständige Stellen weiter, informieren das Gesamtteam in Dienstbesprechungen oder den Träger.

Wir haben den Anspruch, unsere verschiedenen Arbeitsfelder kontinuierlich zu optimieren. Dazu reflektieren wir laufend alle Arbeitsabläufe im stetigen Dialog mit Eltern und Kindern. Wir sehen die Beschwerdeverfahren als vielfältige Entwicklungschancen für unsere Einrichtung und alle Beteiligten.