

Beschwerdemanagements, Kooperation mit Praxisunterstützungssystemen

Beschwerdemanagement im Waldorfkindergarten Kakenstorf

Da wo Menschen miteinander leben, kann es durchaus geschehen, dass sich auch Konflikte ausbilden. Insbesondere in Kindergärten wo die unterschiedlichsten Erziehungsvorstellungen begegnen, wo Eltern das Wichtigste was sie haben, ihre Kinder, an andere Personen zur Betreuung übergeben, treffen große Befindlichkeiten aufeinander. Spätesten im Konfliktfall müssen sie angesprochen werden. Im Waldorfkindergarten Kakenstorf hat sich das Kollegium folgende Richtlinien zur Konfliktlösung gegeben.

Treten zwischen Eltern und Gruppenerzieherinnen Schwierigkeiten auf, ist die Erzieherin gehalten mit den Eltern in Ruhe, in einem extra terminierten Gespräch, die gegenseitigen Positionen auszutauschen und nach Lösungen zu suchen. Möglicherweise ist es sinnvoll, dass eine 2. bzw. 3. neutrale Person das Gespräch begleitet. Das kann eine andere Kollegin oder die Pädagogische Einrichtungsleitung sein, die Elternvertreterinnen oder auch ein anderes Elternteil, welches das Vertrauen der beteiligten Eltern besitzt. Darüber hinaus ist eine professionelle Moderation des Gespräches möglich. Der Waldorfkindergarten hat sehr gute Erfahrungen mit den Mitarbeitern des Kinderschutzbundes und mit professionellen Moderatorinnen gemacht. Sollte dies alles nicht greifen, ist der Vorstand des Kindergartens oder gar des „Vereins zur Förderung der Waldorfpädagogik Nordheide e.V.“ zu involvieren.

Gibt es unter den Mitarbeiterinnen des Kindergartens Konflikte, ist ebenfalls zunächst ein persönliches Gespräch sinnvoll. Auch hier ist die Moderation der Pädagogischen Leitung oder außenstehender, professionell ausgebildeter Moderatoren möglich, sollten die hausinternen Gespräche zu keiner Lösung beitragen können.

Darüber hinaus hat die „Vereinigung der Waldorfkindergärten e.V.“ ein Beschwerdemanagement erstellt, welches als Entwurf im Folgenden angegeben ist.

## **Region Niedersachsen/Bremen Beschwerdemanagement der Region Niedersachsen / Bremen Vorbemerkung**

Die Vertreterversammlung der Vereinigung der Waldorfkindergärten e.V. hat sich am 04. -06. März 2016 in Allerheiligen mit dem Thema „Beschwerdemanagement“ beschäftigt. Unser Ziel ist es, innerhalb der Kindergartenvereinigung einen durchgehenden, aufeinander aufbauenden Beschwerdeweg zu entwickeln. Hierbei soll das Subsidiaritätsprinzip gelten.

Das bedeutet, dass vom einzelnen Kindergarten oder den Beteiligten, über die Region bis zur Beschwerdestelle der Gesamtvereinigung ein Beschwerdeweg ausgestaltet wird. Die einzelnen Kindergärten verfügen teilweise schon über ein verabredetes Verfahren oder werden hiermit gebeten, bis Ende 2017 ein solches zu beschließen. In dem hier vorgelegten Entwurf wird der Beschwerdeweg innerhalb unserer Region beschrieben. Für die Beschwerdestelle der Gesamtvereinigung liegt ein eigener Entwurf vor, der in Kraft treten wird, sobald alle Regionen ihre Verfahren beschlossen haben.

## **1. Präambel**

In der Vereinigung der Waldorfkindergärten mit ihren Mitgliedseinrichtungen, Regionen, Gremien und Organen bilden Waldorfpädagogik und Soziale Dreigliederung die Grundlage ihrer Sozialgestalt. Auf dieser Basis wollen wir Beschwerden, Konflikte und Differenzen umfassend bearbeiten und möglichst einvernehmlich lösen. Damit wollen wir zur Erhaltung und Verbesserung der Qualität in unseren Waldorfeinrichtungen beigetragen, den gesetzlichen Anforderungen der Partizipation genügen und die Selbstevaluation in der gesamten Kindergartenvereinigung ermöglichen.

## **2. Beteiligte**

Das Beschwerdeverfahren findet in der Region Anwendung für:

- Ø Eltern und Trägervertreter der Mitgliedseinrichtungen
- Ø Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Mitgliedseinrichtungen
- Ø Mitglieder der regionalen Gremien und regionalen Organe

## **3. Themen und Vorgehensweise**

Es können alle aus den Belangen und Aufgaben der Beteiligten resultierenden Beschwerden, Konflikte und Differenzen bearbeitet werden. Im Umgang mit den Themen wird Vertraulichkeit vereinbart.

Alle Beteiligten bemühen sich, in einem konstruktiven Dialog eine einvernehmliche Lösung zu erarbeiten und gegebenenfalls die Bearbeitung zu beenden, wenn auf der jeweiligen Stufe keine Einigung möglich erscheint.

## **4. Ablauf des Verfahrens auf der Ebene der Region**

a) für Eltern, Träger oder Mitarbeiter:

- Das vereinbarte Verfahren in der Einrichtung ist durchlaufen und hat zu keiner befriedigenden Lösung geführt:
- wenden sich die Beteiligten an ihre/ihren FachberaterIn. Der Kontakt kann über das Regionalbüro hergestellt werden.
- Wenn hierdurch keine befriedigende Lösung gefunden wird, können sich die Beteiligten an die Fachberaterkonferenz wenden. Aus dem Kreis der Fachberaterkonferenz übernehmen zwei andere KollegInnen die weitere Bearbeitung.
- Wenn es zu keiner befriedigenden Lösung kommt: bezieht die Fachberaterkonferenz den Regionalrat mit ein. Dieser empfiehlt gegebenenfalls die Weitergabe an die Beschwerdestelle der Gesamtvereinigung.

b) für Mitglieder der regionalen Gremien und regionalen Organe der Vereinigung der Waldorfkindergärten gilt das Vorgehen, wie es auch in der Aufgabenbeschreibung des Regionalrats vereinbart wurde. Dort wird geregelt, dass bei Konflikten innerhalb des Regionalrats jedes Mitglied um externe Hilfe bitten kann. Die Kosten werden von der Region übernommen.

## **5. Finanzierung**

Die Beteiligung der FachberaterInnen im Beschwerdeverfahren wird innerhalb der spezifischen Fachberatung abgerechnet. Weitere Aufwendungen müssen vereinbart werden.

## **6. Rückblick**

Nach einem Jahr findet ein Rückblick auf das Beschwerdemanagement der Region statt.

Beschlossen auf der Regionaltagung am 04.02.2017 in Hannover