



LEITFADEN ZUM UMGANG MIT BESCHWERDEN IM WALDORFKINDERGARTEN ICKING

- Wir sind grundsätzlich offen und dankbar für konstruktives Feedback und Anregungen und begrüßen Gespräche mit unseren Eltern, die unter anderem immer auch Beschwerden vorzubeugen helfen.
- Lassen vorhandene Anliegen sich nicht im alltäglichen Direkt-Kontakt klären, so nimmt entweder die *verantwortliche Person* selbst die offizielle Beschwerde entgegen oder, auf dem indirekten Wege (z.B. wenn Anonymität gewünscht ist), eine Person des Vertrauens aus dem Kollegium, dem Elternbeirat oder dem Vorstand, an den sich der *Beschwerdegeber* zuerst richtet. Der *Beschwerdeempfänger* ist zuständig für die Einhaltung des Beschwerde-Prozederes.
- Mittels Beschwerdeprotokolls wird die Beschwerde schriftlich aufgenommen.
- Anschließend wird die Beschwerde umgehend an die *verantwortliche Person* zur Bearbeitung weitergeleitet.
- Die *verantwortliche Person* geht zur Klärung der Situation möglichst zeitnah auf den *Beschwerdegeber* oder (bei einem anonymen Beschwerde-Prozedere) auf den *Beschwerdeempfänger* zu.
- Beide entscheiden gemeinsam (ggf. unter Einbeziehung weiterer Personen), welche Maßnahmen zur Klärung der Angelegenheit geeignet erscheinen und umgesetzt werden sollen.
- Im Protokoll werden terminliche und mögliche andere gemachte Zusagen schriftlich festgehalten.
- Nach Ablauf der Frist sollen die Beteiligten (der *Beschwerdegeber* und der *Beschwerdeempfänger*, die *verantwortliche Person* und ggf. andere Miteinbezogene) sich erneut austauschen und Rückmeldung geben, inwieweit die Bearbeitung der Beschwerde erfolgreich war oder noch Punkte zu klären sind.
- Erstellte Beschwerdeprotokolle werden archiviert.
- Der Vorstand wird regelmäßig über eingegangene Beschwerden und den Bearbeitungsstand durch die zuständigen Mitarbeiter informiert.
- Ebenso sind je nach Sachlage die Elternbeiräte einzubeziehen oder zu informieren bei gravierenden oder nicht direkt zu klärenden Beschwerden.
- Beschwerden von allgemeinem Interesse werden für die Gesamtelternschaft zugänglich gemacht, z.B. am Gesamtelternabend.

Verabschiedet am 11.6.2019 von Kollegium und Vorstand
(aktualisierte Fassung vom 23.3.2022)

Begriffserklärung:

Verantwortliche Person: Die Person, an die sich die Beschwerde richtet.

Beschwerdegeber: Die Person, die eine Beschwerde vorbringt.

Beschwerdeempfänger: Die Person, bei der die Beschwerde vorgetragen wird (kann auch die verantwortliche Person selbst sein)

Siehe auch: <https://www.waldorfkindergarten.de/ueber-uns/beschwerdestelle/>