



Umgang mit Beschwerden (1)

Was bedeutet Qualitätsmanagement für uns?

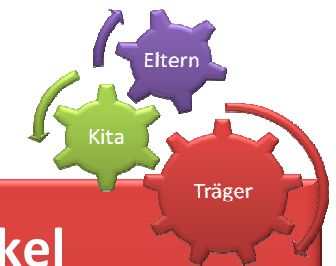
- Gesellschaftliche und christliche Wertvorstellungen bestimmen die Einstellung und den Umgang miteinander und den Kindern gegenüber.
- Sich wandelnde gesellschaftliche Bedingungen erfordern kritische Auseinandersetzung mit bestehenden erzieherischen Aufgaben.
- Erziehungswissenschaft ist somit ein ständig verändernder Prozess, dem auch Ziele und Methoden sich wandeln und weiterentwickeln müssen.
- Um dies gut umsetzen zu können braucht es Qualität, Beobachtung und Dokumentation.

Was machen wir schon...



Gründung und Zusammensetzung unseres Qualitätszirkel

- Präsentation und Themenauswahl im KiTa-Team
- Elternbrief und persönliche Absprache
- Präsentation im Elternbeirat
- Präsentation im Presbyterium
 - Rahmenhandbuch
 - Führungsprozesse



Qualitätszirkel

Bettina Endres-Hoffman (Kindergartenleitung)
Sabrina Sopa (Erzieherin)
Simone Becker (Erzieherin)

Pfarrer Ralf Hettmannsberger (Träger)
Elisabeth Wilfinger (Presbyterium)
Sabine Leppkes (Presbyterium)

Katja Walter (Eltern)
Claudia Donner (Eltern)
Bolette Urtel (Eltern)



Umgang mit Beschwerden (2)

Was gut vorbereitet wird, wird auch
gelingen - die Arbeit im Qualitätszirkel



Wie geht es weiter?

- Die Verfahrensweise im Umgang mit Beschwerden ist in der prot. Kindertagesstätte Regenbogen als neuer Standard festgeschrieben.

1

– **Definition: Grundlegende reklamationstolerante Haltung**

2

– **Leitfaden für Umgang mit Beschwerden**

3

– **Beschwerdeformular für Eltern (Verbesserungsvorschläge)**

4

– **Beschwerdeprotokolle**

- **Umsetzung in der Praxis und Reflexion.**
- **Evaluierung in einem Jahr.**