

Beschwerdeleitlinie

Stand:28.10.2017

Die Beschwerdeleitlinie des Waldorfkindergartenvereins Chemnitz beschreibt die Reihenfolge der Ansprechpartner im Umgang mit Nöten seitens der Eltern mit Kolleginnen.

(1) Bei Beschwerden seitens der Elternschaft sollte immer die direkte Ansprache des Problems mit der betreffenden Kollegin erfolgen, um die Klärung zu suchen. Um das Anliegen nicht vor den Kindern zu thematisieren, ist es notwendig, einen Gesprächstermin zu vereinbaren. Mitunter sind zur endgültigen Klärung mehrere Gespräche notwendig.

(2) Für den Fall, dass mittels dieses ersten Schrittes keine befriedigende Lösung gefunden wurde, bietet der Elternrat den Eltern Unterstützung. Der angesprochene Elternvertreter leistet Moderationshilfe im Gespräch mit der involvierten Kollegin und versucht zwischen den Parteien zu vermitteln.

(3) Wenn sich auch durch diese Gespräche keine Befriedung einstellt, wird die Leitung des Kindergartens einbezogen.

(4) Sollten auch bei diesen Unterredungen die Nöte der Eltern nicht gelöst werden, bitten die Beteiligten den Vorstand um Hilfe und fordern ggf. professionelle Hilfe an.

Fungiert die betroffene Kollegin in einer Doppelfunktion gleichzeitig als Leiterin der Einrichtung, sollte eine externe Fachperson einbezogen werden. Dabei kann es sich situationsbedingt zum Beispiel um ein(e) Fachberater(in) für Waldorfkindergärten oder eine pädagogische Fachkraft aus anderen Einrichtungen handeln. Dieses Vorgehen ersetzt Schritt (3).

Generell ist es ratsam umgehend und zeitnah Probleme zu benennen, aufzugreifen und das Gespräch zu suchen. Zudem sollen geführten Gespräche protokolliert und nach angemessener Zeit reflektiert werden.

Darüber hinaus können anonym angezeigte Beschwerden weder vom Kollegium, vom Elternrat oder vom Vorstand bearbeitet werden.

Um während der Arbeit an der Beschwerde Transparenz zu wahren, ist Rückkommunikation angeraten. Damit erkundigt sich die folgende Anlaufstelle, ob der vorausgegangene Schritt eingehalten wurde, zum Beispiel informiert sich die Leitung der Einrichtung, ob der Elternrat in die Thematik involviert ist.