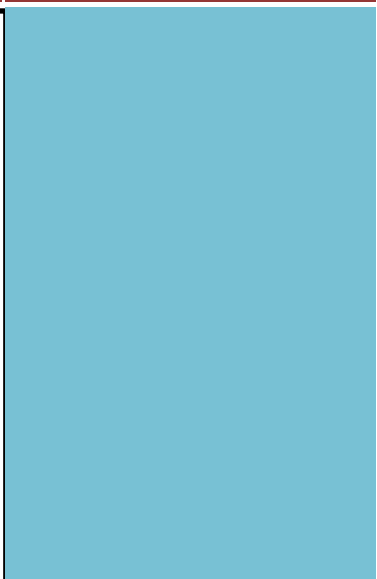
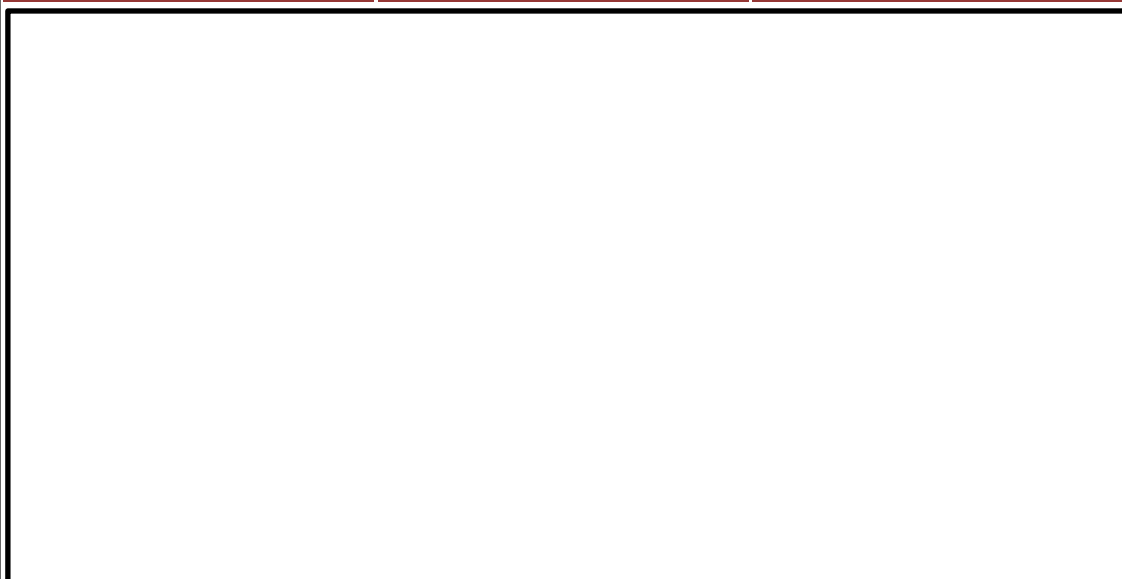


09/2016



Gesamtkonzeption des Kitaverbundes der Sozialen Bürgerinitiative Glindenberg gGmbH

Wir schreiben diese Konzeption:

- ... für die uns anvertrauten Kinder und um uns stets zu verdeutlichen, was Kinder brauchen, und weil Kinder ein Recht auf Entwicklungsbegleitung haben,
- ... für uns Mitarbeiterinnen, um eine deutliche Bestandsaufnahme unserer alltäglichen Arbeit zu machen und die Erfüllung unseres Leitbildes jeder Zeit zu gewährleisten,
- ... für Eltern, damit sie das Anliegen unserer pädagogischen Arbeit verstehen und entscheiden können, ob sie uns ihr Kind anvertrauen wollen,
- ... für neue Mitarbeiterinnen, um für sich zu überprüfen, ob sie sich mit den Inhalten unserer Konzeption identifizieren können,
- ... für alle Institutionen, mit denen wir zusammenarbeiten und die einen Einblick über die Umsetzung des vom Bundeslandland „ Sachsen-Anhalt“ konzipierten Bildungsprogramms "Bildung elementar- Bildung von Anfang an“ erhalten möchten.

Wir verpflichten uns hiermit, die Inhalte dieser Konzeption in unserer täglichen Arbeit in allen Einrichtungen der SBI Glindenberg gGmbH umzusetzen und unsere eigenen Ansprüche stetig weiterzuentwickeln.

Inhalt unserer Konzeption

- 01. Wer sind wir? - Das „Anliegen“ des Kitaverbundes**
- 02. Leitbild der “Sozialen Bürgerinitiative Glindenberg gGmbH”**
- 03. Ziele und Aufgaben der pädagogischen Arbeit in den Kindertagestätten des Kitaverbundes der SBI Glindenberg g GmbH**
- 04. Qualitätsentwicklung im Focus**
- 05. Teamarbeit und Individualität - für uns kein Widerspruch**
- 06. Partizipation bringt uns einander näher**
- 07. Gesundheitsmanagement**
- 08. Wenn’s mal Probleme gibt “Beschwerdemanagement“**
- 09. Schlusswort**

1. Wer sind wir?

Durch den ehrenamtlichen Einsatz von Frauen der Gemeinde Glindenberg kam es 1994 zur Gründung der „Sozialen Bürgerinitiative Glindenberg e. V.“.

Der Verein profilierte sich als freier Träger der Kindertagesstätte „Kleine Elbstrolche“ in Glindenberg und übernahm später :

- die Kita „Ohrespatzen“ und

- die Kita „Pusteblume“ in Wolmirstedt,
- die Kita „Zwergenparadies“, und
- den Hort der Grundschule Zielitz“ Die Weltentdecker“
- die Kita „Weinbergwichtel“ in Farsleben und
- die Kita „Loitscher Lausbuben“ in Loitsche.

Zum 01.01.2007 übertrug der Verein die Verantwortung für die Kitas an seine eigens gegründete "Soziale Bürgerinitiative Glindenberg gGmbH", die von da an die Trägerschaft der Kindertagesstätten übernahm.

Wir arbeiten aktiv in einem Kitaverbund zusammen, unterstützen und helfen uns gegenseitig, was für alle Einrichtungen viele Vorteile bringt.

Besonderer Reiz dieser Entwicklung liegt in der Nutzung der unterschiedlichen Ressourcen jeder Einrichtung und somit auch jedes/r Mitarbeiters/in .

Die gegenseitige Bereicherung, das Ausnutzen vieler unterschiedlicher Fähigkeiten und Ideen für den ganzen Kitaverbund sichern, dass alle Mitarbeiter/innen die Möglichkeit haben, unter den Bedingungen der freien Trägerschaft neue Wege zu begehen. Dazu gehört für uns, die pädagogische Arbeit den steigenden Anforderungen und Bedürfnissen anzupassen, die Entwicklung der unterschiedlichen Teamkonstellationen zu aktivieren sowie die Partizipation von Kindern und Eltern niemals außeracht zu lassen.

2. Leitbild der „Sozialen Bürgerinitiative Glindenberg gGmbH“

Die „Soziale Bürgerinitiative Glindenberg gGmbH“ ermöglicht durch ihre Trägerschaft im Bereich Kindertagesstätten die Erhaltung und Weiterentwicklung von Einrichtungen als Orte, wo sich Kinder wohl fühlen, liebevolle Zuwendung finden und Erfahrungen in einem vertrauten Lebensumfeld sammeln können.

Gegenseitiges Verständnis, Anerkennung der Persönlichkeit eines Jeden und eine positive Grundeinstellung zum Leben beeinflussen das tägliche Miteinander.

Wir nutzen die Vielfalt der Möglichkeiten, die Kinder unsere bunte Welt erleben zu

lassen und legen wertvolle Grundsteine für ein lebenslanges Lernen.

**Wir setzen viel daran, dass jedes Kind erkennt:
„So bin ich!“
und akzeptieren den Entwicklungsabschnitt
„Kindheit“
in seiner Einzigartigkeit.**

Das Gesetz zur Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen und Tagespflege
Des Landes Sachsen-Anhalt stellt uns im Paragraphen 5 den Auftrag:

„Die Gesamtentwicklung des Kindes altersgerecht zu fördern und durch allgemeine
und erzieherische Hilfen und Bildungsangebote die körperliche, geistige und
seelische Entwicklung des Kindes anzuregen, seine Gemeinschaftsfähigkeit zu
fördern und Benachteiligungen auszugleichen.“

3. Ziele und Aufgaben der pädagogischen Arbeit in unseren Kitas

Gemeinsam arbeiten wir an der Umsetzung des Bildungsprogrammes des Landes
Sachsen- Anhalt „ Bildung elementar“ in seiner Fortschreibung.

Alle 4 Gliederungspunkte: Leitgedanken, Kita als Bildungsraum, Leitlinien für die
Qualität von Bildungsprozessen sowie die Bildungsbereiche werden in unserer
Gesamtkonzeption inhaltlich verarbeitet und als verbindliche Ziele für die
Einrichtungen definiert. Die praktische und organisatorische Bearbeitung der

Gemeinsame Ziele wird in den Kurzkonzeptionen jeder Einrichtung dargestellt. Unsere Kindertagesstätten sind Orte, wo sich Kinder wohl fühlen, Vertrauen und Annahme finden. In einer entspannten Atmosphäre haben unsere Kinder die Möglichkeit, soziale Kontakte mit Kindern und Erwachsenen aufzunehmen. Individuelle **Zuwendung** und **Zuhören** sind wichtige Methoden, die wir als grundlegende Maxime unserer Arbeit ansehen. Durch Tätigkeiten und Denkvorgänge, die durch das Kennenlernen der Abläufe des Lebens entwickelt werden, finden die Kinder eigene Meinungen und Werturteile.

Unsere Kinder kommen gern in unsere Einrichtungen, weil sie hier Partner finden,
die

ihnen bei allen Problemen zuhören.

WIR HABEN ZEIT!

Und wir nutzen diese Zeit, um die Kinder mit ihren großen und kleinen "Wichtigkeiten" ernst zu nehmen und ihnen die Möglichkeit einzuräumen, sich zu entscheiden. Die Kinder setzen sich im Spiel mit ihrer Umwelt auseinander. Aus den Bedürfnissen der Kinder ergibt sich eine große Palette von Bereichen, die wir nutzen, um jedes Kind zu befähigen, sich selbst zu erkennen und mit anderen Kindern und Erwachsenen Beziehungen aufzubauen.

Neben dem Spiel ist die wichtigste Methode der Arbeit mit den Kindern die Arbeit am

Projekt. Diese ergeben sich aus neuen Eindrücken und Erlebnissen der Kinder im täglichen Leben. Es werden Themen aufgenommen, die die Kinder herausfordern und aktiv tätig werden lassen. Gemeinsam mit den Kindern werden die Projekte geplant, vorbereitet, durchgeführt und dokumentiert.

Alle eben genannten Inhalte richten sich darauf aus, bei den Kindern:

Handlungsfähigkeit, Bildungsfähigkeit und Lernfähigkeit

herauszubilden, die die wichtigsten Voraussetzungen für den späteren Eintritt in die Schule sind. Wir arbeiten während des gesamten Tagesablaufes daran, dass die Kinder emotionale, kognitive, soziale und motorische Kompetenzen entwickeln. Damit ausgestattet, werden sie hervorragende Voraussetzungen für eine übergreifende Schulfähigkeit besitzen.

Die „Soziale Bürgerinitiative Glindenberg gGmbH“ als Träger des Kita-Verbundes positioniert sich in ihrem Leitbild zur Umsetzung der im Kinderförderungsgesetz des Landes Sachsen-Anhalt vorgesehenen Anforderungen.

Die Kinder anzuregen, geistig aufzunehmen, zu verarbeiten und zu verallgemeinern, die Verbindung von Erleben, (Tun), und geistigen Aktivitäten voranzutreiben, fordert alle Mitarbeiterinnen heraus, Bildung von Anfang an und zu jeder Zeit anzustreben.

Bei allem, was Menschen erleben, lernen sie!

Den Kindern die Möglichkeit zu geben, der Akteur der eigenen Bildung zu sein, erfordert ein hohes Maß an Kompetenz der Erzieherinnen, der Schaffung räumlicher und zeitlicher Faktoren. Eine volle Übereinstimmung aller Mitarbeiterinnen mit der Erreichung des Zieles, die Kinder so optimal zu fördern, dass gute Voraussetzungen für den späteren Schuleintritt erwartet werden können, setzen wir voraus.

Der grundlegende Kompetenzen liegt für uns in einer ganzheitlichen Förderung, die die sozialen Kompetenzen im Zusammenhang mit frühkindlichen Bildungsprozessen sieht. Die Umsetzung der gesetzten Bildungs- und Erziehungsziele in der Praxis in unseren Einrichtungen erreichen wir durch :

- die tägliche pädagogische Arbeit mit unseren Kindern während des gesamten Tagesablaufes ,(bei allem, was Kinder tun),
- die Arbeit an den Projekten (gruppenintern oder auch gruppenübergreifend, einrichtungintern oder einrichtungsübergreifend),
- die spezielle Förderung der Sprachentwicklung durch unser mehrfach sprachtherapeutisch weitergebildetes Personal,
- die Arbeit am „Haus der Kleinen Forscher“, wir lernen in allen Einrichtungen mit Experimenten, Zertifizierte Einrichtung : Kita “Ohrespatzen“,
- die Arbeit außerhalb der Öffnungszeiten der Kindertagesstätten : Elternstammtisch, Elternabende, Kuratorien, gemeinsame Feste, Feiern, Vorträge, Basare, Kinderzirkel,
- die Arbeit mit den Partnern der Bildungsarbeit in und außerhalb der Öffnungszeiten der Kitas. (Grundschulen, Musikschule, Tanzschule, Förderschule, Gesundheitsamt, Jugendämter, FFW, Polizei ,Sportvereine, Kirchen, Medien, Bibliotheken, Ärzte, Sozial-pädiatischer Dienst)

4. Qualitätsentwicklung im Focus

Fachlich anerkannte Grundlage des Qualitätsmanagements in den Einrichtungen der SBI Glindenberg gGmbH ist seit Oktober 2014 das System des „Paritätischen Sachsen-Anhalt“ :PQ-Sys® .

Dieses System berücksichtigt die relevanten Rechtsvorschriften des Landes Sachsen- Anhalt zum Thema Qualitätsmanagement und beinhaltet eine optimale Anpassung an die besonderen Bedingungen im Sozialbereich.

PQ-Sys® ermöglicht die interne Selbstüberprüfung durch systematische Selbstbewertung (Qualitäts-Checks),interne Audits und Managementbewertungen . Qualitätsmanagement ist das Anliegen von Geschäftsführung , Leitung und aller

Mitarbeiterinnen des Kita- Verbundes und :

- erfordert die Orientierung an der Kundenforderungen
- beinhaltet Prozessorganisation
- stärkt das Bewusstsein und die Motivation aller Beteiligten
- schafft erforderliche Ressourcen
- gibt Zielsicherheit bei der Erfüllung der Gesamtaufgaben für Leitung und Teams
- ermöglicht realistische Selbsteinschätzung über die Erfüllung der Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen laut „ KiföG“, des Leitbilds des Trägers und „Bildung elementar“
- erfordert den Erfahrungsaustausch mit anderen Organisationen ,strukturiertes Projektmanagement und die gezielte Einbindung Externer
- macht Qualität transparent und sichtbar
- fordert eine ständige Entwicklungsbereitschaft
- braucht eine qualifizierte QM-Beauftragte .

Als QM- Beauftragte wird die Kita-Verbundleiterin , Frau Weimeister, in Oktober und November 2016 das Zertifikat als Qualitätsmanagementbeauftragte anstreben. Dies folgt auf die einjährige Weiterbildung des Vorjahres beim „ Paritätischen“ .

5. Teamarbeit und Individualität – bei uns kein Widerspruch !

Erzieherinnen und Erzieher können die an sie gestellten Anforderungen nur erfüllen, wenn sie als Team **an einem Strang** ziehen. Teamentwicklung ist demnach eine nicht zu vernachlässigende Aufgabe für unsere pädagogischen Führungskräfte.

Für alle Beteiligten ist es von großer Bedeutung, wie in einem Kita-Team zusammengearbeitet wird, wie die Kollegen und Kolleginnen **zueinander stehen** und miteinander umgehen, wie sie an Aufgaben und Probleme herangehen und diese lösen. Dies hat auch Auswirkungen auf die alltägliche Arbeit mit den Kindern: Die Realisierung einer anregenden und angenehmen Lern- und Lebenswelt kann nur gelingen, wenn das **Arbeitsklima von Vertrauen, Verlässlichkeit** und gegenseitigem **Respekt** geprägt ist. Deshalb ist es wichtig, dem Komplex Teamentwicklung immer wieder Zeit zu widmen und mit gezielten Maßnahmen den Zusammenhalt der

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu stärken.

Die Ansprüche, Forderungen und Belastungen an Erzieherinnen und Erzieher im pädagogischen Alltag sind vielfältig –wie gut wenn es ein Team gibt, das sich gegenseitig unterstützt, wenn es darum geht, Kinder in ihrer Entwicklung zu **eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten zu fördern**.

Allerdings ist gutes Teamwork keine Selbstverständlichkeit, sondern das Ergebnis eines Prozesses, zu dessen Gelingen alle Beteiligten einen Beitrag leisten und Arbeit investieren müssen.

Wenn wir in unserem Verbund vom Team sprechen, verstehen wir darunter als erstes das Team jeder einzelnen Kindertagesstätte und zum zweiten das Gesamtteam des Kita-Verbundes. Die wichtigste Methode für die Entwicklung unserer Bildungsarbeit ist die Zusammenarbeit aller Mitarbeiterinnen in den jeweiligen monatlichen Teamberatungen und wöchentlichen Arbeitsberatungen.

Auf diesen Beratungen werden in Zusammenarbeit mit der Kita- Verbundleiterin die Ziele für die bevorstehenden Projekte und der ganzheitlich pädagogische Prozess beraten, analysiert, differenziert und weiterentwickelt.

Die Themen die den äußeren Rahmen für die angestrebten Bildungsziele ermöglichen, werden gemeinsam mit den Kindern ausgewählt. Ist das Ziel für den nächsten Arbeitszeitraum definiert, finden die Mitarbeiter/innen für ihre Kindergruppen die entsprechend konkretisierten Themen und Inhalte.

Die in den Teamberatungen beratenen Bildungsziele werden in Arbeitsgruppenberatungen konkretisiert. Dort ist auch Platz für Diskussionen über die Auswahl der erfolgreichsten Methoden für die Umsetzung der Bildungs – und Erziehungsziele. Das Gespräch zwischen den Mitarbeiter/innen, die Vor- und Nachbereitung von Festen und Feier , die Bearbeitung aktueller Themen erfolgt in unsere Teamberatungen, die wir unter anderem nutzen :

- zum Informationsaustausch über die Entwicklung der Kinder und Gruppen
- zur Weiterentwicklung der Kompetenzen in der Elternarbeit
- zur Auseinandersetzung mit dem Konzept „Bildung elementar“
- zur ständigen Weiterentwicklung des Leitbildes des Trägers
- für regelmäßig stattfindende Auswertung der Supervision durch die Kita-Verbundleiterin, die Bearbeitung der Projekte
- zur konzeptionellen Reflexion und Diskussion über die pädagogische Arbeit,
- zur ständigen Fort- und Weiterbildung
- zur Verbesserung der Teamfähigkeit und Konfliktfähigkeit jeder Mitarbeiter/-in,
- das Finden von Lösungen bei auftretenden Konflikten, für die ständige Weiterentwicklung der sozialen Kompetenzen aller Mitarbeiter/innen
- zum Planen der Jahreshöhepunkte der Kitas (Feste, Elternabende, Höhepunkte, Traditionen etc.)
- zum Erlernen von Entspannungs- und Erholungstechniken zur Erhaltung der Gesundheit der Mitarbeiterinnen
- zur Demonstration der Durchführung von Bildungsangeboten wechselnder Mitarbeiterinnen, deren Auswertung, Diskussion darüber, methodische Beratungen, gegenseitige Hilfestellungen
- zur Weitergabe von Informationen des Trägers an die Mitarbeiter/innen der Einrichtungen
- zur Abstimmung der Fortbildungsangebote des Trägers für die Mitarbeiter/innen Einrichtungen miteinander

6. Partizipation bringt uns einander näher

-Partizipation für unsere Eltern -

Wir Erzieherinnen und Eltern wollen zum Wohle unserer Kinder zusammenarbeiten.

Um einen ständigen und intensiven Austausch zu ermöglichen, machen wir den Eltern unsere Arbeit transparent. Sie sollte durchschaubar sein, dass sie nachzuvollziehen und zu verstehen ist. Wir wünschen uns, dass möglichst alle Eltern sich mit unserer Pädagogik auseinandersetzen, sie immer besser mittragen und sich einbeziehen lassen können. In unseren Kindertagesstätten gibt es verschiedene Möglichkeiten „im Gespräch zu bleiben“. Da sind die kurzen Gespräche beim Bringen und Holen des Kindes. Sie geben uns viele Informationen über den Alltag des Kindes. Als Partner der uns anvertrauten Kinder fühlen wir uns verantwortlich für sie und möchten mit den Eltern einen kontinuierlichen Austausch pflegen.

Um konkrete Fragen und Probleme ausgiebig und in Ruhe zu erörtern, bieten wir

unseren Eltern nach Terminvereinbarung jeweils mindestens drei Entwicklungsgespräche in der Kitazeit an. Die Erzieher/innen bringen ihre Beobachtungen und Dokumentationen in das Gespräch mit ein, (z. B. Entwicklungsstand der Grundkompetenzen, Verhaltensweisen, Charakterbildung, Bewegungsverhalten, Sprache und vieles mehr.) Alle zwei Jahre werden in den Gruppen jeweils ein Elternvertreter für das Elternsprecherrät gewählt. Zwei Elternvertreter, die Leiterin und ein Vertreter des Trägers bilden das Elternkuratorium. In jedem Jahr bieten wir mindestens 2 Elternabende an. Die Zusammenarbeit mit den Eltern kann ganz konkret aussehen. Elternhilfe zeigt sich z.B. bei der Vorbereitung und Durchführung von Festen, bei Ausflügen oder bei materiellen Belangen, wie Spendensuche, gemeinsamen Projekten für die Kinder.

-Partizipation für unsere Kinder-

Wenn von Partizipation von **Kindern** in unseren Kitas die Rede ist, dann sind damit Möglichkeiten der **Mitbestimmung im Kitaalltag gemeint**. Die Einflussnahme der Kinder kann zum Beispiel die gemeinsamen Regeln betreffen, das festzulegende Tagesprogramm oder die Raumgestaltung. Partizipative Bildungsprozesse verklammern und verknüpfen alle Kompetenz- und Bildungsbereiche, sie fordern und stärken die Kinder in ihrer gesamten Persönlichkeit.

**Partizipation zielt auf Mündigkeit,
die Fähigkeit zur Selbst- und Mitbestimmung, die Kinder nur selbsttätig erwerben
können.**

Wie funktioniert nun Partizipation in unseren Kitas im Einzelnen?

Es lassen sich grob drei Beteiligungstypen unterscheiden:

projektbezogene, offene und repräsentative Formen der Beteiligung.

1. Bei der **projektbezogenen** Beteiligung befassen sich die Kinder in einem zeitlich überschaubaren Rahmen mit einem klar abgesteckten Thema. Der Impuls zur Bearbeitung des Themas kann von den Kindern oder von den Erwachsenen ausgehen. Projektartig behandelte Themen, bei denen die Kinder mitbestimmen können, sind zum Beispiel die Vorbereitung eines Ausflugs, die Umgestaltung eines Raums, die Inhalte der pädagogischen Projekte oder der Entwurf einer Kita-Zeitung.

2. Zu den **offenen** Formen der Beteiligung zählen Kinderkonferenzen, Erzähl- und Morgenkreise und Kinderversammlungen. Hier können die Kinder ihre Anliegen einbringen, diskutieren und damit Einfluss auf den Kita-Alltag nehmen. Die Zusammenkünfte können sowohl von den Fachkräften als auch von den Kindern moderiert werden und führen oft zu Ergebnissen.

3. **Repräsentative** Beteiligungsformen sind der Kinderrat und das Kinderparlament. In den Kinderrat werden Delegierte der Kindergruppen gewählt. Die Gewählten sind in der Regel ältere und besonders kompetente Kinder. Sie treffen sich regelmäßig mit Vertreter/innen des Teams, der Einrichtungsleitung und eventuell mit einer Elternvertretung, um aktuelle Anliegen zu besprechen.

Als unterstützende Formen der Kommunikation mit den Kindern hat sich die **Visualisierung** bewährt. Das heißt: Gemeinsam mit den Kindern können Symbole vereinbart werden, die es ermöglichen, Themen, Tagesordnungen und Ergebnisse von Kinderkonferenzen in einer gut verständlichen Bildersprache auf Plakaten.

7. Gesundheitsmanagement

Die Kinder in den von uns geführten Einrichtungen werden unserem Leitbild entsprechend gefördert, sich zu selbstbewussten, körperlich und geistig gesunden Persönlichkeiten zu entwickeln. Immer ein Auge darauf zu haben, dass es unseren Kindern gut geht, ist für alle Mitarbeiter/innen eine ständige Verpflichtung und Herausforderung .

Gesundheitsfördernde Maßnahmen, wie der tägliche Aufenthalt im Freien bei jedem Wetter, Abhärtungsübungen, wöchentlich einem Sportangebot für alle Kinder, Morgengymnastik, Ernährungslehre, Vermittlung von Kenntnissen über den Körper, seine Gesunderhaltung und Hygiene und einen angemessenen Wechsel von Anspannung und Entspannung während des gesamten Tagesablaufes gewährleisten beste Bedingungen für ein geistiges und körperliches Wohlbefinden der Kinder. Verständnis und die Vermittlung deeskalierender Maßnahmen durch die

Mitarbeiter/innen bei auftretenden Konflikten der Kinder in der Kita, im Elternhaus , mit Erwachsenen oder Kindern und ein offenes Ohr für alle Sorgen und Befindlichkeiten, sichern das seelische Gleichgewicht der Kinder.

Bei schwerwiegenderen psychischen oder entwicklungsverzögerten Symptomen bei unseren Kindern werden die Personensorgeberechtigten an die Kita-Verbundleiterin, Frau Weimeister verwiesen , die eine Ausbildung als Psychotherapeutische Heilpraktikerin besitzt. Gemeinsam werden alle Möglichkeiten zur Lösung der Probleme besprochen und eine eventuell Weiterverweisung an das Jugendamt, die sozial-pädiatrischen Zentren oder andere Ansprechpartner beraten. Uns ist es wichtig , alle möglichen Hilfen für das Kind zeitnah zu mobilisieren.

Des Weiteren sind die allgemeinen gesundheitlichen Regelungen für die Aufnahme und Betreuung der Kinder in den Einrichtungen in den Benutzungsordnungen der Kitas enthalten.

8. Wenn´s mal Probleme gibt - Beschwerdemanagement

Als Beschwerdemanagement verstehen wir die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen, die wir bei artikulierter Unzufriedenheit unsere Eltern, Kinder und Besucher ergreifen, um deren Zufriedenheit mit unseren Angeboten, Dienstleistungen und personellen Kompetenzen herzustellen , zu entwickeln und zu stabilisieren.

Die **Beschwerdeäußerung** steht im Zentrum des Beschwerdemanagements, doch kann dieses auf weitere Artikulationen ausgeweitet werden, wie zum Beispiel **Folgebeschwerden, Lob, Anfragen oder Ideen/Verbesserungsvorschläge**.

Wir gehen bei der Bearbeitung von Beschwerdeprozessen den :

Direkter Beschwerdemanagementprozess

Der direkte Prozess umfasst alle Aufgaben, die mit einem unmittelbaren Kundenkontakt verbunden sind:

- Stimulierung: Zielsetzung der Beschwerdestimulierung ist es, für Beschwerdeführer **wahrnehmbare Kontaktpunkte** zur Verfügung zu stellen.
Dies ist von besonderer Bedeutung, da oft nicht wissen, wo sie sich beschweren sollen.
Beschwerdemöglichkeit 1 : jede Mitarbeiterin der Kita (zwischen „Tür und Angel“ oder mit Termin)
Beschwerdemöglichkeit 2 : die Leiterin der Kita (Sprechzeit: Dienstags 14.00-16.00 Uhr.)
Beschwerdemöglichkeit 3 : die Kita-Verbundleiterin, Frau Weimeister (täglich von 8.00 -15.00 Uhr)
Beschwerdemöglichkeit 4 : die Gesellschafterversammlung der gGmbH (vierteljährliche Beratung)
- Annahme: Um bereits im Erstkontakt angemessen zu reagieren, muss das Unternehmen den **Beschwerdeeingang effizient organisieren und klare Verantwortlichkeiten verankern**. Durch Zuhören und Erfragen wird das Feedback des Beschwerdeführers erfasst und dokumentiert.
- Bearbeitung: Im Mittelpunkt der Beschwerdebearbeitung steht das **Prüfen und Lösen** des Beschwerdeführers in der betreffenden Kita.
- Reaktion: In der Beschwerdereaktion findet die Rückkopplung von der Kita zum Beschwerdeführer statt: Als Output der Bearbeitung bietet die Kita dem Beschwerdeführer **eine Lösung für sein Anliegen an**.
- Nachhaltigkeit : Auch über die Lösung des Konfliktes hinaus wird regelmäßig Kontakt zum Beschwerdeführer gesucht

9 . **Schlusswort**

Ein Dankeschön an alle interessierten Leser/innen!

Ein Dankeschön für Hinweise und Fragen, die die Konzeption betreffen!

Das größte Dankeschön an alle, an der Erarbeitung der Konzeption beteiligten Mitarbeiterinnen!

Dies ist nicht das Ende unserer konzeptionellen Arbeit . . .

DER WEG IST DAS ZIEL!

© SBI Glindenberg gGmbH 2016

Wir verpflichten uns bei der Umsetzung der Gesamtkonzeption mit zu arbeiten: