

KINDERTAGESSTÄTTE SONNENSCHNEIN

Stand: Oktober 2022

Beschwerdemanagement

<u>Unser Grundsatz</u>	Seite 2
<u>Unser Beschwerdeverfahren</u>	Seite 3 / 4
<u>Beschwerdeverfahren / Eltern</u>	Seite 5
<u>Ansprechpartner</u>	Seite 6
<u>Überprüfung der Beschwerde</u>	Seite 7
<u>Ablaufschema</u>	Seite 8
<u>Beschwerdeprotokoll</u>	Seite 9
<u>Verbesserungsvorschlag</u>	Seite 10
<u>Beschwerdeprotokoll - Kinder</u>	Seite 11

Beschwerdemanagement in Kindertagesstätte Sonnenschein

Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Beschwerden in unseren Kindertagesstätten können von Eltern, Kindern und Mitarbeitern in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

Die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit in verschiedener Weise über eine verbale Äußerung als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.

Können sich die älteren Kindergartenkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten von dem Pädagogen sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden.

Achtsamkeit und eine dialogische Haltung der pädagogischen Fachkraft sind unbedingte Voraussetzungen für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes.

Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unseren Einrichtungen.

Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder auf Beteiligung umzusetzen.

Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen und eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende

- Wir tragen die Verantwortung als Vorbilder in der Kita
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander
- Wir dürfen Fehler machen
- Wir zeigen eine reklamationsfreundliche Haltung
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder **Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern**

- durch Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung), in dem Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden
- indem sie im Alltag der Kita erleben, dass sie bei Unzufriedenheit auch über Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität ernst- und wahr-genommen werden
- indem Kinder ermutigt werden, eigene und Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen
- indem Pädagogen positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden sind und auch eigenes (Fehl-)Verhalten, eigene Bedürfnisse reflektieren und mit den Kindern thematisieren

In unseren Kindertagesstätten können die Kinder sich beschweren

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- in Konfliktsituationen
- über unangemessene Verhaltensweisen der Pädagogen
- über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.)

Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck

- durch konkrete Missfallensäußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch ihr Verhalten wie z.B. Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzungen, Grenzüberschreitungen

Die Kinder können sich beschweren

- bei den Pädagogen in der Gruppe
- in der Gruppenzeit in ihrer Gruppe
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei den Küchenkräften, FSJlern
- bei der Leitung

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- Beschwerdebogen (kindgerecht)
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind/ den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- mit Hilfe von Lerngeschichten
- im Rahmen der Kinderkonferenz/ Kinderparlament
- im Rahmen von Befragungen

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- mit dem Kind/ den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen finden
- im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit
- in der Kinderkonferenz/ Kinderparlament
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen
- in Teamleitungsrunden der Tausendfüßler Kindertagesstätten
- mit dem Träger

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- Beim Aufnahmegespräch
- beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften
- bei Elternabenden
 - durch Hinweise an der Kita-Pinnwand
 - bei Elternbefragungen
 - im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
 - über die Elternvertreter
 - über die Kita-Leitung / Träger

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der Kita-Leitung / Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita
- über das Beschwerdeformular
- bei Elternabenden
- über anonymisierte Elternbefragungen

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert:

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- im direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- über das Beschwerdeformular
- bei Tür- und Angelgespräche
- bei vereinbarte Elterngespräche
- von der Kita-Leitung / Träger
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung der Elternvertreter
- mittels Elternfrageaktionen zur Zufriedenheit mit der Kita

Die Beschwerden werden bearbeitet:

- entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- im Dialog mit Elternvertretern/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teambesprechungen
- mit der Kita-Leitung / Träger
- auf Elternabenden

Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?

Für Kinder: die pädagogische Fachkraft in der Bezugsgruppe, die anderen Pädagogen in der Einrichtung, die Teamleitung, Berufspraktikanten Kinder klären
Beschwerden in der Regel untereinander

Für Eltern: die pädagogische Fachkraft in der Bezugsgruppe, die anderen Pädagogen in der Kita, die Teamleitungskräfte, die Elternvertreter, der Elternbeirat, die Geschäftsleitung/ der Träger

Wie werden den Kindern/ den Eltern die Beschwerdemöglichkeiten bekannt gemacht?

Kindern:

- Über eine adäquate Gesprächskultur in der Einrichtung
- Pädagogen nehmen die Befindlichkeiten der Kinder sensibel wahr und verbalisieren, fragen, machen ein Angebot, greifen ein, unterstützen, handeln als Vorbilder z.B. bei Auseinandersetzungen
- über Erklärungen und das Gespräch im Einzelfall
- über bewusste Visualisierung und konkrete Thematisierung in der Gruppenzeit
- im Morgenkreis
- bei Entwicklungsgesprächen

Eltern:

- Eltern werden wahrgenommen, angesprochen (wenn sie es nicht von selbst tun), ihre Beschwerde wird ernstgenommen und transparent bearbeitet
- bei Elterngesprächen über die Teamleitungskräfte
- auf Elternabenden
- über die Elternvertreter
- auf Elternbeiratssitzungen (Tagesordnungspunkt „Beschwerden erwünscht!“)
- über Aushänge und Informationsmaterialien
- über Elternfragebogen Aktionen

Unsere Herausforderungen

Wissen alle Kinder, dass sie das Recht haben, mitzuentcheiden und sich zu beschweren?

Wissen alle Eltern um ihre Mitwirkungs- und Beschwerdemöglichkeiten?

Was kann sie ggf. hindern, ihre Möglichkeiten zu nutzen?

Gelingt es uns, mit Beschwerden immer professionell umzugehen?

Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?

Für die Kinder im Rahmen von:

- Nachfragen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Visualisierung der verbindlichen Absprachen (z.B. Plakat Spielzeugtag)
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Regelmäßigen Gruppenzeiten zum Thema Kinderrechte (z.B. Morgenkreis)
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Kita-Leitung und dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

Für Eltern im Rahmen von:

- Tür- und Angelgesprächen
- Rückversicherungen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Anonymisierten Elternbefragungen
- Elterngesprächen
- Elternabenden
- Elternbeiratssitzungen
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch zwischen Team und dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

Unsere Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren bieten vielfältige Entwicklungschancen für unsere Einrichtungen und alle Beteiligten.

Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsfelder kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren.

Alle Arbeitsabläufe müssen laufend im Dialog mit Kindern und Eltern reflektiert werden.

**Das erfordert eine offene Kommunikation mit allen und für alle:
Kindern, Eltern, Familien, Pädagogen, Leitung und dem Träger.**

Ablaufschema

1. Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll.
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie an die zuständige Stelle weitergeleitet werden?

2. Beschwerdebearbeitung

- Es gibt eine Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Formular dokumentiert.
- Eine Lösung wird erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/ kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung/ der Träger eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weiter geleitet.

3. Abschluss

- Der Beschwerdeführende wird über die Lösung/ den Sachstand informiert.
- Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben abgeschlossen.
- Die Dokumentation wird archiviert.
- Die Beschwerde/ die Lösung/ die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus folgen ggf. Veränderungen/ Korrekturen in der Einrichtung.
- Daraus folgen ggf. Information an alle Eltern/ Kinder.

Beschwerdeprotokoll für Eltern

Wer hat die Beschwerde vorgebracht? _____

Tel.: / Mail: _____

Datum: _____

Wer nahm die Beschwerde entgegen? _____

Inhalt der Beschwerde: _____

Gemeinsame Vereinbarungen: _____

Ist ein weiteres Gespräch / Vorgehen nötig? _____

Wer ist zu beteiligen? _____

Termin: _____

Datum: _____ KitaUnterschrift: _____

Datum: _____ Eltern Unterschrift: _____

Beschwerdeformular für Eltern

Verbesserungsvorschlag

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie können uns gerne direkt ansprechen oder dieses Formular für Ihre Rückmeldung an uns nutzen!

Name: _____

Datum: _____

Gibt es ein Problem, auf das Sie uns gerne hinweisen möchten?

Haben Sie Ideen zur Verbesserung?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

Ihr Kita Team Sonnenschein

Meine Beschwerde / Anregung durch Kinder



Datum

Kurzbeschreibung:

geschrieben von: _____

Bearbeitet von: _____

Was wurde bearbeitet/verändert?

Erledigt am

Bewertung des Beschwerdeführenden:

