



## **Beschwerdemanagement**

KINDERTAGESSTÄTTE „HAND IN HAND“ UND HORT „WIRBELWIND“



# **Beschwerdemanagement der Kinderspielgruppe Tuchenbach e.V.**

## **1. Was verstehen wir unter einem Beschwerdemanagement?**

Im Zentrum unserer Arbeit stehen die Kinder, deren Bedürfnisse und Interessen. Kinder äußern Unzufriedenheit auf unterschiedlichste Weise. Abhängig von Alter und Entwicklungsstand tun sie dies verbal, aber auch in Form von Weinen, Schreien, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder auch Zurückgezogenheit. Es erfordert ein hohes Maß an Sensibilität, Achtsamkeit und einen stetigen Willen zum Dialog, um die Bedürfnisse aller Kinder wahrzunehmen. Dabei halten wir es für unerlässlich, eine Kultur des Sich-Beschweren-Dürfens zu leben und zu erhalten.

Es ist wichtig, dass sich Kinder beschweren dürfen. Sie sollen sich ernstgenommen fühlen und sich als selbstwirksam und wertvoll erleben. Damit von den Kindern als unangenehm oder unangemessen empfundene Dinge im Alltag wahrgenommen, bearbeitet und reflektiert werden und im besten Falle Problematiken so gelöst werden, dass alle Beteiligten mit der Lösung zufrieden sind oder zumindest mitgehen können, bedarf es einer gelebten Beschwerdekultur, eines lebendigen Beschwerdemanagements.

Ein wichtiges Ziel unserer Arbeit ist die individuelle Förderung des Kindes. Unerlässlich für die optimale Förderung eines jeden Kindes ist eine gelungene Erziehungspartnerschaft zwischen uns, dem pädagogischen Personal und den Eltern. Dabei gehen die Vorstellungen darüber, wie dieses Ziel der optimalen Förderung erreicht werden kann, manchmal sehr stark auseinander.

Um Konflikte zu vermeiden oder sie gegebenenfalls konstruktiv und gewinnbringend zu lösen, bedarf es eines einheitlichen Beschwerdemanagements. Dabei betrachten wir vorgebrachte Kritik als Chance zu Weiterentwicklung und Wachstum, was letztlich den Kindern zugutekommt.

## **2. Gesetzliche Rahmenbedingungen**

Seit Verabschiedung des Bundeskinderschutzgesetzes 2011 sind Kindertageseinrichtungen dazu verpflichtet, Beschwerdeverfahren für Kinder konzeptionell zu verankern.

Das Achte Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII) definiert:

### **Partizipation**

Kinder sollen entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen Entscheidungen, die sie persönlich betreffen, beteiligt werden. Dieses prinzipielle Recht ist in Artikel 12 der UN-Kindercharta sowie § 8 SGB VIII verankert. Zur frühen Demokratiebildung ist Partizipation im pädagogischen Konzept der Kita unverzichtbar. Die Kinder lernen, ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und sich für ihre Interessen einzusetzen.

### **Bildungs- und Erziehungspartnerschaft**

Eltern tragen die vorrangige Verantwortung für die Erziehung ihres Kindes. Die pädagogischen Fachkräfte unterstützen und ergänzen die Förderung der Kinder. Die Umsetzung von Beteiligungsverfahren für Kinder setzt somit die Beteiligung von Eltern voraus. Gemäß § 22a SGB VIII sind Kitas verpflichtet, zum Wohl des Kindes mit den Erziehungsberechtigten zusammenzuarbeiten und sie am Kita-Geschehen zu beteiligen. Dazu gehört, dass Eltern sich stellvertretend für ihre Kinder beschweren können.

### **Kinderschutz**

Mit dem erklärten Ziel, den aktiven Kinderschutz zu verbessern, gibt es seit Anfang 2012 das Bundeskinderschutzgesetz. Demnach erhalten Kitas nur dann eine Betriebserlaubnis, wenn unter anderem gewährleistet ist, dass zur Sicherung der Rechte von Kindern „in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“ Dies ist in § 45 SGB VIII festgeschrieben.

**Auf Basis dieser Definitionen entstand in Zusammenarbeit mit dem gesamten Krippen- und Kindergartenteam unser einrichtungsbezogenes Beschwerdemanagement.**

### **3. Unsere Beschwerdekultur**

Wir, die pädagogischen Fachkräfte der Kita „Hand in Hand“ in Tuchenbach leben vor, wie wir wertschätzend und respektvoll miteinander umgehen. Wir kommunizieren offen miteinander und gestehen uns gegenseitig zu, Fehler machen zu dürfen. Wir gehen offen und sorgsam mit Kritik um und nehmen Beschwerden sachlich an, nicht persönlich. Gemeinsam suchen wir nach verbindlichen Lösungen, die für alle Beteiligten gut tragbar sind.

## **4. Unsere Beschwerdeverfahren**

### **4.1. Beschwerdekultur für die Kinder**

Wir regen die Kinder dazu an, Beschwerden zu äußern. Dies gelingt uns, indem wir einen für sie sicheren Rahmen schaffen, in dem Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Wertschätzung aufgenommen und bearbeitet werden. Basis dieses sicheren Rahmens sind verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehungen zueinander.

Kinder erleben in ihrem Alltag bei uns, dass wir Unzufriedenheit auch über nonverbale Ausdrucksformen, wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität usw. wahr- und ernstnehmen.

Wir ermutigen Kinder, eigene Bedürfnisse und die Bedürfnisse Anderer zu erkennen, zu äußern und sich für das eigene und das Wohlergehen Anderer einzusetzen.

Wir Pädagog\*innen sind positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden. Wir reflektieren unser eigenes Verhalten und unsere Bedürfnisse und thematisieren diese angemessen mit den Kindern.

#### **4.1.1. Anlässe für kindliche Beschwerden**

- Ungerechtigkeiten
- Konfliktsituationen
- Grenzüberschreitungen der Pädagog\*innen
- alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, Schule etc.)

#### **4.1.2. Ausdrucksformen kindlicher Beschwerden**

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

#### **4.1.3. Adressat\*innen kindlicher Beschwerden**

- die Pädagog\*innen
- Freund\*innen
- Eltern
- Abholberechtigte
- Küchenkräfte
- Praktikant\*innen

#### **4.1.4. Formen, Gelegenheiten für die Wahrnehmung von Kinderbeschwerden**

Formen:

- sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- in Form von Bildern oder ersten Verschriftlichungen in die Beschwerdebox im Gruppenraum
- durch das Betätigen eines lauten Instrumentes im Gruppenraum, um schnell die Aufmerksamkeit Aller zu erhalten und dann die Beschwerde/das Anliegen vorzubringen

Gelegenheiten:

- direkter Dialog der Pädagog\*innen mit dem Kind/ den Kindern
- während der Freispielzeit
- in Kinderkonferenzen
- im Kreis
- in Interviews
- durch Befragungen
- im gesamten Kitalltag
- Bearbeitung der Portfolioordner

#### **4.1.5. Wie werden die Beschwerden der Kinder bearbeitet?**

- im respektvollen Dialog, um gemeinsam Lösungen zu finden
- im Austausch mit der Gruppe
- in der Kinderkonferenz
- in Kreisgesprächen
- in Teamgesprächen mit Dokumentation
- in Elterngesprächen

- im Gruppenleiterteam
- mit der Leitung
- mit der Geschäftsführung
- mit dem Träger

## **4.2. Unsere Beschwerdekultur für die Eltern**

Wir signalisieren den Eltern unsere Offenheit gegenüber konstruktiver Kritik, Anregungen und Verbesserungsvorschlägen.

Wir betrachten Beschwerden der Eltern als Chance zur Weiterentwicklung und zum Wachstum. Wir sind uns dessen bewusst, dass Verbesserungen letztlich dem Wohl der Kinder dienen.

Wir nehmen Kritik nicht persönlich, sondern versuchen das Geäußerte stets sachlich wahrzunehmen.

Wir signalisieren den Eltern beim Äußern von Kritik, dass wir diese wertfrei wahrgenommen haben und zur weiteren Bearbeitung mit ins Team oder mit zu einer anderen geeigneten Stelle nehmen.

Nicht jede Kritik oder Anregung bzw. nicht jedes Problem kann sofort in der jeweiligen Situation bearbeitet oder gelöst werden. Wichtig finden wir, dass wir vermitteln, dass konstruktive, wertschätzend vorgetragene Kritik erwünscht ist und wir uns dieser gerne annehmen.

### **4.2.1. Wie werden Eltern bei uns über ihre Möglichkeiten der Beschwerde informiert?**

- beim Aufnahmegespräch
- durch die Kindergarten- bzw. Krippen- und Hortordnung
- durch die pädagogische Konzeption
- bei Elternabenden
- per E-Mail
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften und der Leitung
- über den Elternbeirat
- über die Geschäftsleitung
- über den Vorstand

#### **4.2.2. Adressat\*innen von Elternbeschwerden**

- die pädagogischen Fachkräfte
- die Leitung
- die Geschäftsleitung
- der Vorstand
- der Elternbeirat

#### **4.2.3. Formen von und Möglichkeiten für Elternbeschwerden**

- E-Mails
- Telefonate
- Tür- und Angelgespräche
- Elterngespräche
- Elterntreffs
- Elternbeirat
- Mitgliederversammlungen
- Elternbefragungen
- öffentlicher Einrichtungsbriefkasten
- Leitungsbriefkasten

#### **4.2.4. Wie werden Elternbeschwerden bei uns bearbeitet?**

- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen
- im Gruppenleiterteam
- mit der Geschäftsführung
- mit dem Vorstand
- auf Elternabenden

#### **4.2.5. Beschwerdeablaufschem**

##### **Schritt 1: Beschwerdeeingang**

- Beschwerden können jederzeit an alle Mitarbeiter\*innen der Einrichtung oder dem Träger gestellt werden
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie an die zuständige Stelle weitergeleitet werden?

##### **Schritt 2: Beschwerdebearbeitung**

- Es erfolgt eine Rückmeldung, möglichst mit Bearbeitungsfrist an die/den Beschwerdeführenden.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird dokumentiert.
- Eine Lösung wird möglichst gemeinsam erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/ kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung und /oder der Vorstand eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet.

##### **Schritt 3: Abschluss**

- Die/der Beschwerdeführende wird über die Lösung/ den Sachstand informiert.
- Die Dokumentation der Beschwerde bzw. das Protokoll des Gespräches wird ggf. unterschrieben.
- 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.



### **4.3. Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?**

Sowohl Kinder als auch Eltern fragen wir im Nachhinein, ob Probleme und Konflikte gemeinsam zufriedenstellend gelöst wurden. Wir thematisieren in unserem Alltag immer wieder die Möglichkeiten, sich zu beschweren und seinen Unmut zu äußern, fragen nach, bleiben offen.

Wir reflektieren regelmäßig in Teamsitzungen, ob wir zufrieden mit den Abläufen sind oder ob wir sie verändern müssen. Wir leben eine offene Fehlerkultur vor, bei der Kritik erwünscht ist. Dabei reflektieren wir immer wieder unseren Umgang mit Beschwerden und prüfen, ob wir angemessen und professionell reagieren.

Weiterhin bleiben wir stets im Austausch mit unserem Träger und besuchen gegebenenfalls Fortbildungen zur Thematik.