



Beschwerdemanagement

- (1) Grundhaltung**
 - (2) Ziele**
 - (3) Beschwerdekultur**
 - (4) Datenschutz**
- Anhang**



1. Grundhaltung

Laut Duden wird eine Beschwerde als „Klage, mit der man sich [an höherer Stelle] über jemanden, etwas beschwert“ (Duden). Für uns ist eine Beschwerde ein Verbesserungsvorschlag, eine Anregung, eine Anfrage, eine Aufdeckung von Mängeln oder eine Kritik. Beschwerden können jederzeit innerhalb unserer Kindertagesstätte (KiTa) von Kindern, Eltern oder unserem Personal geäußert werden (schriftlich, verbal sowie nonverbal). Durch eine Beschwerdeäußerung wird eine Unzufriedenheit mit der aktuellen Situation offengelegt und es wird ein Prozess initiiert der zur Reflexion, zur Optimierung und zur Zufriedenheit aller beteiligten Personen anregt. Die Förderung einer guten Beschwerdekultur, gibt jedem einzelne die Möglichkeit sich im KiTa-Alltag zu beteiligen. Hierfür sind transparente Kommunikationswege und ein regelmäßiger Austausch entscheidend. Grundsätzlich unterscheiden wir zwischen einer Verhinderungs- und einer Ermöglichungsbeschwerde.

Verhinderungsbeschwerde

↳ eine andere Person darauf aufmerksam machen, dass etwas nicht stimmt/ eine Grenze überschritten ist.

Ermöglichungsbeschwerde

↳ eine neue Situation/ Veränderung herbeiführen



2. Ziele

- Kinder, Eltern und Personal fühlen sich in der KiTa Wildwiese gut aufgenommen
- Alle Beschwerden werden ernst genommen und konstruktiv bearbeitet
- Wir nehmen Beschwerden an und sind offen für neue Anregungen/Ideen
- Es besteht ein verlässliches Verfahren für die Beschwerdekultur in der KiTa
- Die Beschwerdewege und Möglichkeiten sind allen Personen transparent und bekannt
- Alle Personen können die Möglichkeit der Beschwerde, schriftlich oder mündlich nutzen
- Alle Personen sollen eigeninitiativ ihre Meinung äußern und dabei wertgeschätzt fühlen
- Die Beschwerdebearbeitung erfolgt verbindlich, zeitnah und sachorientiert
- Beschwerden dienen der Qualitätssicherung und -steigerung

3. Beschwerdekultur

Bei unserer Beschwerdekultur in der KiTa Wildwiese sind folgende Kriterien leitgebend:



Die Beschwerdekultur gehört teilweise mit zum institutionellen Schutzkonzept da eine gute Beschwerdekultur einen Beitrag zur Gewaltprävention leistet.



3.1 Beschwerdeinstrument

Beschwerden können in unserer KiTa mündlich sowie schriftlich angebracht werden. Zudem erfolgt regelmäßig eine Feedbackabfrage in den Entwicklungsgesprächen. Weiterhin können Beschwerden über den Elternausschuss in die Einrichtung herangetragen werden.

3.2 Mögliche Ansprechpartner*innen

Für Kinder:

- Gruppenerzieher*in
- Pädagogische Fachkräfte
- Kinder

Für Eltern:

- Gruppenerzieher*in des Kindes
- Pädagogische Fachkräfte
- Kita-Leitung
- Elternvertretung
- Elternbeirat
- Träger

Für Mitarbeiter*innen:

- Kolleg*innen
- KiTa-Leitung
- Träger
- KiTa-Fachberatung

3.3 Beschwerdeablauf

Die strukturelle Ebene des Beschwerdeablaufs beinhaltet drei Schritte.

Unsere Leitfragen sind:

- Wie können Beschwerden wahrgenommen werden, wenn diese nicht klar verbalisiert werden?
- Wie können Beschwerden aufgenommen werden? Wie, wo, bei wem können sich Beschwerden geäußert werden?
- Wie läuft die Bearbeitung der Beschwerde ab? Wie erfolgt die Transparenz?



3.3.1 Beschwerdeaufnahme

Beschwerden können wie bei 3.2 beschrieben in unterschiedlicher Art und Weise an die KiTa herangetragen werden. Wichtig ist, dass jede Beschwerde ernst genommen wird und sachlich bearbeitet wird. Wir gehen auf Kinder, Eltern und Kolleg*innen zu wenn wir bedenken, dass sie unzufrieden sind und suchen nach einem Gespräch. Alle pädagogischen Mitarbeiter*innen können eine Beschwerde entgegennehmen und müssen entsprechende Schritte einleiten. Es ist auf eine gewaltfreie Kommunikation zu achten.

Kinder	Die Art und Weise der Beschwerdeaufnahme ist vom jeweiligen Entwicklungsstand des Kindes/ der Kinder abhängig. Es müssen die unterschiedlichen Möglichkeiten von Kindern eine Beschwerde zu äußern einbezogen werden. In diesem Zusammenhang ist es von besonderer Bedeutung, dass (nonverbal) Beschwerden bewusst wahrgenommen werden. Um eine Beschwerde aufzunehmen muss eine entsprechende Beschwerdekultur aufgebaut werden. Hierfür führen wir Dialoge auf Augenhöhe, wir versuchen die Kinder in ihrer Lebenswelt zu verstehen und nehmen eine fragende Haltung an. Hierbei halten wir unser Erwachsenenwissen zurück und hören den Kindern aktiv zu. Es gibt täglich die Möglichkeit im Gesprächskreis Beschwerden zu äußern.
Eltern	Bei Eltern erfolgt die Beschwerdeaufnahme je nach Ansprechpartner und Beschwerdeinstrument. Kann nicht sofort eine Lösung gefunden werden erfolgt eine Aufnahme und Weiterleitung an die Einrichtungsleitung, anschließend erfolgt eine Beschwerdebesprechung um Lösungsvorschläge zu sammeln. Anschließend erfolgt mit den Eltern ein gemeinsames Gespräch, um eine adäquate Lösung zu finden.



Mitarbeiter*innen	Mitarbeiter*innen können jederzeit Beschwerden bei den in Punkt 3.2 aufgelisteten Ansprechpartner*innen einbringen. Kann nicht sofort eine Lösung gefunden werden, erfolgt eine Weiterleitung der Beschwerde an die Einrichtungsleitung. Anschließend erfolgt eine Beschwerdebesprechung um adäquate Lösungsvorschläge zu sammeln. Ist dies nicht möglich, wird die Beschwerde an den Träger weitergeleitet.
--------------------------	--

3.3.2 Beschwerdebearbeitung

Nach der Beschwerdeaufnahme wird die Beschwerdebearbeitung eingeleitet. Beschwerden werden im Alltagsgeschehen sofort aufgegriffen, an dieser Stelle wird gemeinschaftlich nach direkten Lösungswegen gesucht. Bei Beschwerden/Anregungen von kleinerem Ausmaß werden beispielsweise Tür- und Angelgespräche genutzt um Anliegen und Wünsche zu thematisieren. Besteht jedoch eine Beschwerde mit einer hohen Dringlichkeit muss zeitnah ein Gesprächstermin vereinbart werden. Nach Eingang der dringlichen Beschwerde ist unverzüglich die Einrichtungsleitung und ggfls. die/der betroffene Kollege*in zu informieren. Außerdem kann im Team die Beschwerde reflektiert werden und adäquate Lösungsvorschläge für den vereinbarten Gesprächstermin gesammelt werden. Beschwerdegespräche finden in unserer KiTa in einem geschützten Rahmen statt und werden vertraulich behandelt. Bei zeitintensiveren Beschwerden ist ein kontinuierlicher Austausch mit den Aufgebern der Beschwerde von hoher Bedeutung.



3.3.3 Reflexion des Prozesses und Ergebnissicherung

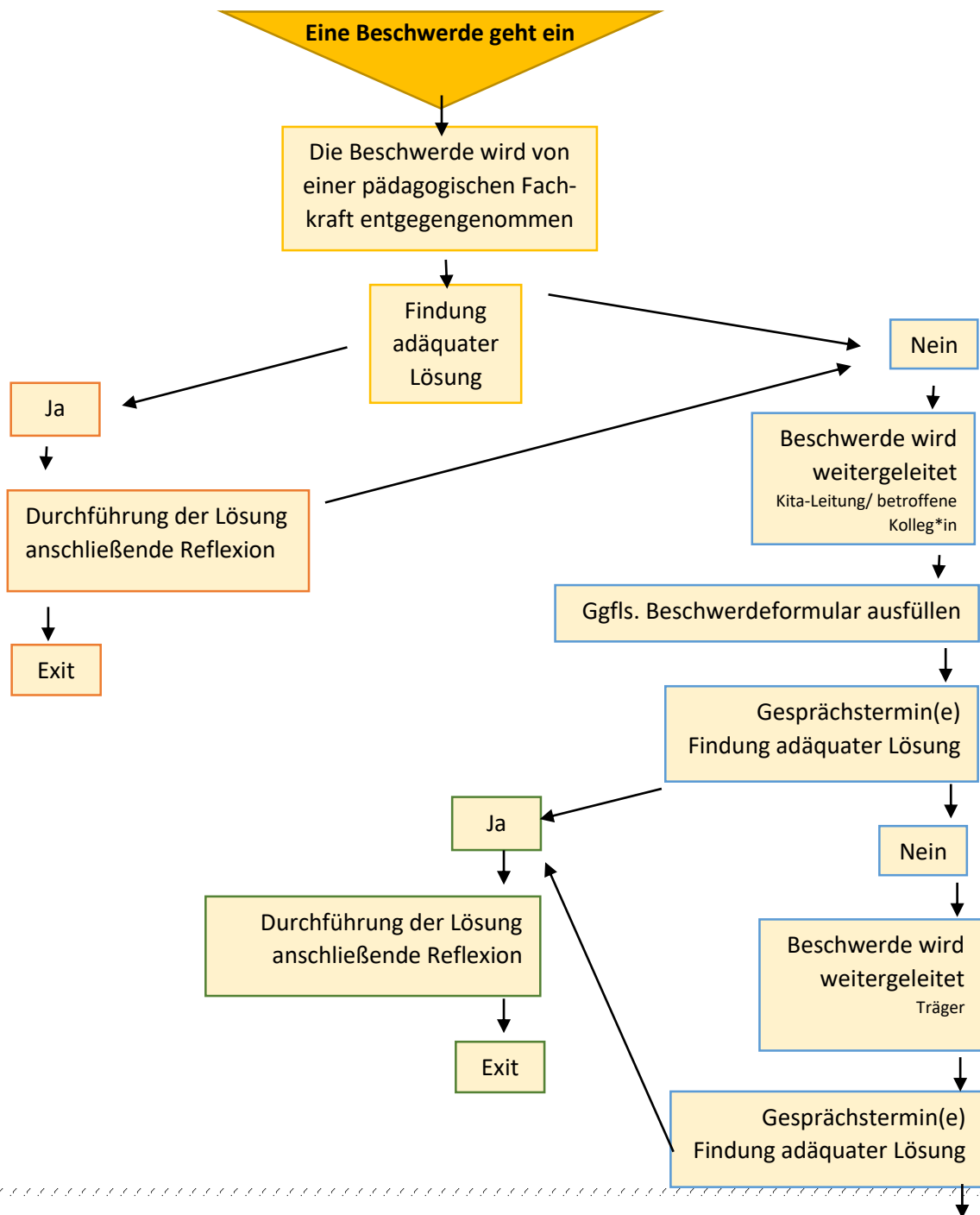
Die Beschwerde wird schriftlich dokumentiert. So werden auch die Vereinbarungen und Ergebnisse die mit den Eltern/Mitarbeiter*innen vereinbart wurden festgehalten. Wenn keine konkrete einvernehmliche Vereinbarung festgehalten werden konnte erfolgt ein weiterer Gesprächstermin mit einem neutralen Vermittler (Elternbeirat/Träger). Nach der einvernehmlichen Lösung wird ggf. nochmals nach einer angemessenen Zeit Kontakt zu den Eltern aufgenommen um zu erfragen wie zufrieden diese mit der Situation sind.

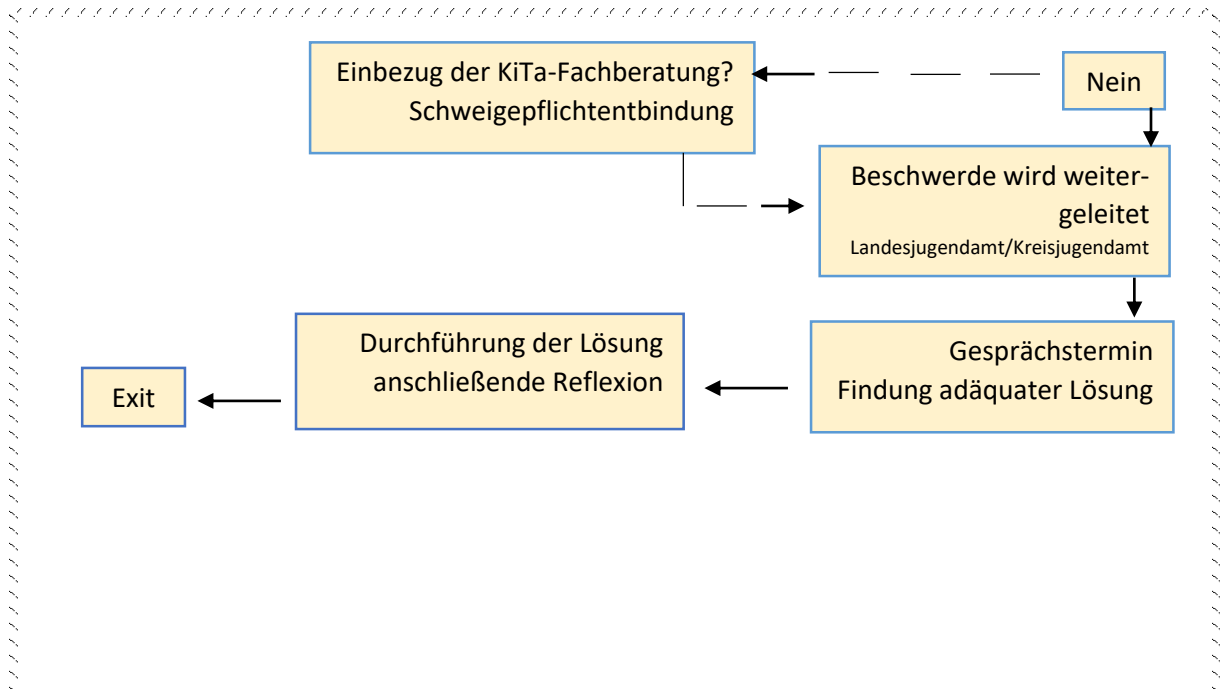


Zur Wildwiese 9-56332 Wolken-Tel.02607-8552

Verwaltung@kita-wolken.eu

Ablaufschema:





4 Datenschutz

Gespräche über eine Beschwerde oder während des Prozesses der Beschwerdebearbeitung finden in einem geschützten Rahmen statt. Hierbei ist die Wahrung der Schweigepflicht für alle beteiligten Mitarbeiter*innen leitgebend, wenn externe Beratungsstellen einbezogen werden muss eine Entbindung der Schweigepflicht für diese Beratungsstelle eingeholt werden.



Literaturverzeichnis:

Bundeskinderschutzgesetz 01/2012

Duden 02.03.2021 Online unter, www.duden.de Zugriff am 02.03.2021 16:00 Uhr

Schubert-Suffrian, Franziska/ Regner, Michael (2014): Kindergarten heute. Praxis kompakt. Themenheft für den pädagogischen Alltag. Beschwerdeverfahren für Kinder. Die Fachzeitschrift für Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern. 1 Auflage

Tausendfüßler. Kindertagesstätten Konzeptionsgrundlagen. Online unter: <https://tausendfuessler-stiftung.de/wp-content/uploads/2011/05/Tausendfuessler-Kitas-Beschwerdemanagement.pdf> Zugriff am 02.03.2021 16:00 Uhr

Urban-Stahl, Ulrike/ Jann, Nina (2014): Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder und Jugendhilfe. Ernst Reinhardt Verlag München Basel.