



**Familienzentrum Hand in Hand
Kath. Kita Rabennest
Harbecker Str.1
41844 Wegberg**

**Beschwerdemanagement
– Konzept –
Ihre Ansprechpartner
Intern (Diana Salewski/Leitung 02434-3988)
Extern (Elke Leinders/Trägervertreterin 017662287302)
Extern (Pfarrer Huu Duc Tran 02434-9939104)**

Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Beschwerden in unserer Tageseinrichtung 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 und Vorschulkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten von den 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 unserer Einrichtung. 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 offene Kommunikation miteinander
- Wir dürfen Fehler machen
- Wir zeigen eine reklamationsfreundliche Haltung
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Wie nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach 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 wahrgenommen 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 unserer Kindertagesstätte 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
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei der Küchenkraft, FSJ-lern und Praktikanten
- bei der Leitung

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

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

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- mit dem Kind/Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen zu finden
- im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit
- in der Kinderkonferenz / Kinderparlament
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen / auf Elternabenden / bei Elternratssitzungen
- mit dem Träger / Trägervertreter

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- beim Aufnahmegespräch
- bei Elternabenden
- durch Hinweise an der Kita-Wand
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- über die Elternvertreter

Die Eltern können sich beschweren

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der Leitung
- beim Träger / Trägervertreter
- bei den Elternbeiratsvertretern als Bindeglied zur Kita
- über das Beschwerdeformular
- auf den Beiratssitzungen
- bei Elternabenden
- über anonymisierte Elternbefragungen

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- im direktem Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- über das Beschwerdeformular
- bei Tür- und Angelgespräche
- bei vereinbarte Elterngespräche
- vor dem Träger
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung der Elternvertreter
- durch Elternumfrage zur Zufriedenheit mit der Kita

Die Beschwerden werden bearbeitet

- entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsame Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- im Dialog mit Elternbeiratsvertretern / bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen / bei Dienstbesprechungen
- mit dem Träger
- auf Elternabenden

Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?

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

Für Eltern: die pädagogische Fachkraft in der Gruppe, die anderen Pädagogen in der Kita, die Leitung, die Elternbeiratsvertreter
der Träger

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

Kindern:

- über eine adäquate Gesprächskultur
- 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 Gruppe
- in der Kinderkonferenz

Eltern:

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

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 Kinder im Rahmen von:

- Nachfragen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Visualisierung der verbindlichen Absprachen (z.B. Plakat Spielzeugtag)
- Gegenseitige Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Regelmäßige Zeiten zum Thema Kinderrechte (z.B. Kinderkonferenz)
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch Träger / Leitung
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

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

Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsfelder kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren. Alle Arbeitsabläufe müssen im Dialog mit Kindern und Eltern reflektiert werden.

Das erfordert eine offene Kommunikation mit allen und für alle:

Kindern, Eltern, Familien, Pädagogen, Führungskräften und dem Träger.

KiTa Rabennest: Beschwerden erwünscht!

Beschwerdeformular für Eltern

Verbesserungsvorschlag

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Sie können uns sehr gerne direkt ansprechen oder
Dieses Formular für Ihre Rückmeldung an uns nutzen!

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

Haben Sie Ideen zur Verbesserung?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!
Ihre Kita Rabennest

Beschwerdeprotokoll

Wer hat die Beschwerde vorgebracht? _____

Tel. / E-Mail _____

Datum: _____

Wer nahm die Beschwerde entgegen? _____

Inhalte der Beschwerde: _____

Gemeinsame Vereinbarungen: _____

Ist ein weiteres Gespräch / Vorgehen nötig? _____

Wer ist zu beteiligen? _____

Termin: _____

Daum: _____

Unterschrift: _____

Beschwerdemanagement 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 der Träger eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet.

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.