

Beschwerdemanagement

KATH. KITA ST. URBAN

Kath. Kita St. Urban

IN DEN BURGREBEN 44 | 79618 RHEINFELDEN – HERTEN

MAIL: ST.URBAN@KATH-RHEINFELDEN.DE

TELEFON: 076232 40646





Wir sehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit

Vorwort

Beschwerden und Feedback können in unserer Einrichtung von Kindern, Eltern, Mitarbeitern und sonstige interessierte Parteien, 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.

Während sich die älteren Kitakinder oder Vorschulkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Aller kleinsten von den Pädagogen sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden.

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

Wir verstehen Beschwerden und Feedback als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in der Einrichtung. Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen, eine offene Gesprächskultur und eine Grundhaltung die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit (wieder) herzustellen. In Kindertageseinrichtungen besteht zwischen den Kindern und den Erwachsenen zwangsläufig ein ungleiches Machtverhältnis. Aufgrund des Altersunterschiedes, der Lebenserfahrung und des

Beschwerdemanagement

Wissensvorsprungs besteht stets die Gefahr, dass die Erwachsenen ihre Überlegenheit gegenüber den Kindern ausnutzen.

Zudem sind sie in der Integrativ- und Elementarpädagogik gefordert, Kinder an die

Einhaltung von Regeln heranzuführen, zu kontrollieren und bei Bedarf auch gegen ihren Willen durchzusetzen. Unabdingbar ist es deshalb den Kindern ihre Rechte aufzuzeigen und die Möglichkeit der Beschwerde zu verankern.

Leitsätze:

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht
- Die Mitarbeitenden sind offen für Beschwerden
- Das Team weiß um die negativen Auswirkungen des unprofessionellen Umganges mit Beschwerden
- Das Team ist sensibel für die Sichtweise der Eltern
- Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist eingeführt
- Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität und dem Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern und Kooperationspartner/innen

Definitionen

Wir verstehen unter dem Begriff Beschwerde alle schriftliche und/oder mündliche, kritische Äußerungen von Mitarbeitern, Kindern oder deren Personensorgeberechtigten, die den Einrichtungsalltag, insbesondere

- das Verhalten der Fachkräfte oder Kinder
- das Leben in der Einrichtung oder
- die Entscheidungen des Trägers betreffen.

Ziele des Beschwerdemanagements

- Beschwerdesysteme sind ein wichtiges Instrument die Rechte von Kindern und Eltern zu wahren. Sie
- dienen der Qualitätssteigerung und –sicherung.
- bilden ein wichtiges Instrument zur Reflexion der eigenen Arbeit.
- dienen der Prävention und schützen die Kinder.

- Jedes Kind kann darauf vertrauen, dass seine anerkannten Rechte in der Kita respektiert und umgesetzt werden.

- Kinder lernen demokratische Abstimmungsmethoden kennen und wenden diese an. Sie nehmen Gebrauch von ihrem Beteiligungsrecht und äußern frei ihre Meinung.

- durch strukturierte Beobachtungen werden die Beschwerden der Kinder bewusst wahrgenommen, dabei spielt das Alter und der entwicklungsstand eines Kindes keine Rolle.
- Prävention von Machtmissbrauch sowie mögliche Aufdeckung von emotionaler, körperlicher und sexualisierter Gewalt an Kindern.

Möglichkeiten der Beschwerde

Grundsätzlich kommen bei Beschwerden alle Ebenen und Personen unserer Kita in Betracht. Alle Mitarbeiter, Kinder und Eltern können sich mit Ihrem Anliegen an die Person wenden, der sie vertrauen und die sie für ihr Anliegen als hilfreich empfinden. Unabhängig davon ob diese Person für die Bearbeitung zuständig ist oder nicht. Wir nehmen alle Beschwerden ernst, sehen sie als Chance zur Qualitätssteigerung und achten bei der Bearbeitung auf Transparenz und Verlässlichkeit.

I. Innerhalb der Einrichtung sind dies:

- unsere Elternvertreter
- Erzieher*Innen
- Kitaleitung

II. Außerhalb der Einrichtung sind dies:

- der Träger / Kita-Geschäftsführung
- die zuständige/n Sachbearbeiter/innen im Amt für Jugend und Familie

III. Mündliche Beschwerdemöglichkeiten im Einrichtungsalltag

Wie auch bei den Partizipationsmöglichkeiten gibt es im Haus fest integrierte informelle und formelle Settings wie beispielsweise:

- Den Morgen- bzw. Gesprächskreis: Hier bieten wir Raum und Zeit und unterstützen die Kinder darin ihre Belange, Wünsche, Ärgernisse und Anregungen zu formulieren.
- Den Gruppenalltag: hier bieten sich viele Situationen für persönliche Gespräche unter vier Augen oder in kleinen Kinderrunden. Dabei nehmen wir die Kinder ernst, hören aufmerksam zu und bestärken die Kinder darin uns ihre Ängste, Sorgen, Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse und Wahrnehmungen mitzuteilen.
- In der Kita werden regelmäßig Beobachtungen durchgeführt und dokumentiert. Hier werden die Kinder explizit ermuntert sich Gedanken zu machen und Positives wie Negatives auszudrücken.

Beschwerdemanagement

- Für die Eltern besteht weiterhin im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgespräche die Möglichkeit, Sorgen, Ärgernisse, Wünsche oder Anregungen anzusprechen.

IV. Schriftliche Beschwerdemöglichkeiten

- In den Eingangsbereichen befinden sich Vordrucke, diese können ausgefüllt in den Briefkasten im Flur gesteckt werden. Alternativ können sie uns auch auf dem Postweg oder über den Briefkasten neben dem Haus zugestellt werden.
- Ferner können Beschwerden per Email: st.urban@kath-rheinfelden.de gesandt werden.
- Die regelmäßig stattfindenden Elternbefragungen, bieten Raum für Rückmeldungen an die Einrichtung.
- In Beschwerdefällen, in denen eine mögliche Gefährdung des Kindes vorliegt oder die unter den § 8a „Kindeswohlgefährdung“ fallen, muss umgehend die Leitung informiert werden. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen und zieht ggf. das Jugendamt hinzu. Kinder oder Eltern müssen darüber informiert werden.

Beschwerdeverfahren für die Eltern und Kooperationspartner

Eltern wissen, dass sie sich mit ihren Beschwerden an die Mitarbeitenden, die Leitung sowie die Elternvertreter/innen wenden können. Sie machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.

Jede Beschwerde von Eltern wird durch das Beschwerdemanagement erfasst und dokumentiert (s. Beschwerdeformular). Die Beschwerden werden reflektiert und tragen zur Optimierung der Erziehungspartnerschaft sowie der pädagogischen Arbeit bei.

I. Klärungsversuch innerhalb der beteiligten Personen

Bei personen- oder verhaltensbezogenen Beschwerden, wird im ersten Schritt versucht, unter Einbeziehung der betroffenen Konfliktparteien und ggf. einer neutralen Vertrauens- oder Leitungsperson, das Anliegen zeitnah zu klären, konstruktive Lösungsvorschläge zu entwickeln oder einen für beide Seiten zufriedenstellenden Kompromiss zu finden.

II. Bearbeitung der Beschwerde im Team

Sollte es zu keiner Einigung kommen oder die gesamte Einrichtung betreffen, wird in Absprache mit den Eltern die Beschwerde im nächsten Team besprochen und es wird entschieden, welche Maßnahmen getroffen werden. Diese und weitere nötige Schritte werden im Protokoll schriftlich festgehalten.

Anonym eingehende Meldungen werden wie oben erwähnt behandelt. Eine unmittelbare Rückmeldung ist in diesem Fall allerdings nicht möglich.

III. Rückmeldung an die Eltern

Die Eltern werden über die Entscheidung des Teams informiert und die weiteren Schritte erörtert. Die zuständigen Mitarbeiter sind verantwortlich für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen. Die Leitung wird darüber informiert.

„WIE SOLL DAS KIND MORGEN LEBEN KÖNNEN, WENN WIR IHM HEUTE KEIN BEWUSSTES, VERANTWORTUNGSVOLLES LEBEN ERMÖGLICHEN?“ - Janusz Korczak -

Beschwerdeverfahren Kinder

Darüber hinaus ist es uns wichtig, dass auch die Kinder in unserer Kita die Erfahrung machen dürfen, mit ihren Beschwerden oder ihrer Unzufriedenheit wahr und ernst genommen zu werden.

Wir setzen darauf, dass die Kinder unserer Kita das Recht haben, Verantwortung wahrnehmen zu können, sich für ihre Anliegen stark zu machen und selbstbestimmt ihren Alltag zu gestalten. Kinder, die gelernt haben, ihre Bedürfnisse und erlebte Ungerechtigkeiten zu äußern und sich selbstbewusst für ihre Rechte einsetzen zu dürfen, sind besser vor der Gefährdung geschützt, in ihrer individuellen Situation und Bedürftigkeit nicht wahrgenommen zu werden. Die Umsetzung des gesetzlich geforderten Beschwerderechts im Kitaalltag ist ein wichtiger Beitrag zur Gewaltprävention und trägt wesentlich zum Schutz der Kinder bei.

Wir leben in unserer Einrichtung eine Beschwerdekultur, die durch eine offene und wertschätzende Haltung gegenüber den von Kindern geäußerten Unzufriedenheiten und Veränderungswünschen geprägt ist. Die Begegnungen mit Kindern in unserer Kita, wird von Respekt und Achtsamkeit im Umgang und in der Kommunikation geprägt. Päd. Fachkräfte begegnen den Kindern auf Augenhöhe (s. Konzept Partizipation u. Eingewöhnung). Dabei ist das Alter der Kinder zu berücksichtigen. Bei jüngeren Kindern achten wir auf körperliche Signale, wie Weinen, Wut usw. Die pädagogischen Fachkräfte reagieren darauf und gehen mit den Kindern in den Austausch. Bei älteren Kindern gibt es - neben den körperlichen Signalen – die Vereinbarung, ihre Beschwerde jederzeit verbal zu äußern.

Im Alltag sind die Kinder soweit partizipiert, dass sie Beschwerden sofort bei den pädagogischen Fachkräften loswerden dürfen. Diese werden ernst genommen, sofort entsprechend aufgenommen und es wird, wenn möglich, unmittelbar und situativ mit den Kindern nach Lösungen gesucht. Die Grundbedürfnisse eines jedes Kindes gilt es sofort zu stillen. Dazu gehören Hunger, Durst, Toilettengänge und das Bedürfnis nach Schlaf – das garantieren wir. Für vorhandene Einrichtungsregeln wie zum Beispiel der festen Frühstückszeit müssen nach dem Bedarf individuelle Kompromisse gefunden werden. Es gibt keine vorgegebenen Toilettenzeiten. Die Kinder werden lediglich an den Toilettengang erinnert und bei Bedarf unterstützt.

Kinder sind durch gezielte Fragestellungen an pädagogischen Prozessen in der Kita beteiligt. Die demokratischen Abstimmungen finden je nach dem „geheim“ oder „offen“ statt. Damit auch die

jüngsten Kinder und die Kinder, die der deutschen Sprache nicht (noch nicht) mächtig sind abstimmen können, nehmen wir uns Fotos, Piktogramme, Alltagsgegenstände aus der Lebenswelt der Kinder, Flipchart, Murmeln, Reagenzgläser insbesondere bei Mehrheitsbeschlüssen zur Hilfe. Sie planen und gestalten Sommerfeste, St. Martin, Weihnachtsfeiern usw. mit. Es sollen Feste für - und mit Kindern sein. Das geht nur, wenn sie auch entscheidend am Prozess beteiligt werden und eigene Ideen einbringen können.

Auf dem Beschwerdeformular (s. Anhang) wird von der päd. Fachkraft dokumentiert, wenn Kinder Ideen z. B. zu Materialeinkäufen haben, Veränderungen der Regeln oder es immer wieder Streit um eine Sache gibt, so regt sie die Kinder an eine Beschwerde einzureichen. Die pädagogische Fachkraft füllt das Formular mit dem Kind aus, das Kind legt es der Kitaleitung vor. Das Formular wird solange sichtbar im Gruppenraum aufgehängt, bis die Beschwerde bearbeitet und erledigt wurde.

Das Beschwerdeformular wird nach Erledigung von der päd. Fachkraft mit dem Kind in dessen Portfolioordner eingheftet. Eine Kopie davon heftet sie, zu Dokumentationszwecken mit dem Kind, im Beschwerdeordner im Büro ab.

In regelmäßigen Abständen fragen die päd. Fachkräfte die Kinder nach Material und Raumgestaltung usw. Die Kinder werden so bewusst in den Beteiligungsprozess eingeführt und bekommen mehr und mehr Handlungssicherheit

Beschwerden, deren Bearbeitung einen Aufschub verlangen, weil sie die Gemeinschaft, oder den Kitaalltag betreffen, werden in dafür terminierten Morgenkreisen gemeinsam mit der Kindergruppe und in Teamsitzungen thematisiert und Lösungen entwickelt. Um diese Art der Beschwerden der Kinder aufzunehmen, werden sie mit den Kindern visualisiert, gemalt und in einem Briefkasten gesammelt.

Bei Streitigkeiten unter den Kindern im Alltag treten die Erzieher bei Bedarf als Schlichter auf. Jedes an dem Streit beteiligte Kind wird angehört und seine Beschwerde oder Sichtweise wird ernst genommen. Gemeinsam wird auch in diesen Situationen unmittelbar nach einer Lösung gesucht.

Die gelebte Beschwerdekultur und die im Alltag verankerten Verfahren bedeuten für die Kinder, dass sie ihre Beschwerden angstfrei äußern können und die Sicherheit, dass diese eine wertschätzende und respektvolle Bearbeitung finden.

Beschwerdemanagement der Kath. Kita St. Urban ...

SIE WENDEN SICH AN:	MÖGLICHE WEGE:	WAS PASSIERT:
Erzieher*in aus der Gruppe	Mündlich schriftlich	Direkte Klärung, Klärung im Team, Rückmeldung
Elternvertreter*in je Gruppe	Mündlich Schriftlich	Direkte Klärung, Klärung im Team, Rückmeldung
Kitaleitung Tina Baumann	Mündlich im Büro Schriftlich an das Leitungsbüro Per Mail: st.urban@kath-rheinfeld.de	Direkte Klärung, Klärung im Team, Rückmeldung
Kita- Geschäftsführung/Träger	Per Mail: Nicole.mouttet-ebner@vst- schopfheim.de	Klärung mit der Kitaleitung, Team, Rückmeldung

Anlage

Elterninfo: Beschwerdemanagement in der Kita

Beschwerdeformulare

- Kind
- Eltern

Stand: März 2023

Literatur:

Unterlagen der Weiterbildung Beschwerdemanagement (diese Unterlagen befinden sich im Ordner Beschwerdemanagement)

Schubert-Suffrian, F. und Regner, M. (2014): Kindergarten heute / Praxis kompakt / Beschwerdeverfahren für Kinder. Freiburg. Herder Verlag

Evaluation

Instrument	Zeitraum	Beteiligte Personen	Durchführung
Konzept	März	Fachkräfte, Leitung	