

**Beschwerdemanagement
für die Kindertagesstätte St. Martinus
Kath. Kirchengemeindeverband Brauweiler-Geyen-Sinthern**

Offenheit, Transparenz und Vertrauen bilden die Grundlage für unsere Feedback-Kultur

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

Auf Grundlage des Bundeskinderschutzgesetzes (§45 (2) Satz 3 SGB VIII) kennen die Kinder folgende Möglichkeiten, Beschwerden zu äußern:

Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern

- durch Schaffung eines sicheren Rahmens, eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung, in der 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 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 Pädagog*innen in der Einrichtung
- bei der Einrichtungsleitung
- in ihrer Gruppe
- bei ihren Freunden
- bei nicht pädagogischem Personal

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der mit dem Kind/ den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Veranschaulichung der Beschwerden oder Befragung

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 Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen mit dem Träger

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften
- bei Elternabenden
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften

Die Eltern können sich beschweren

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei den Elternvertreter*innen 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 direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- über das Beschwerdeformular
- bei Tür- und Angelgespräche
- bei vereinbarten Elterngesprächen
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung der Elternvertreter*innen

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 Elternvertreter*innen/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen
- mit dem Träger
- auf Elternabenden

Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten

Für Kinder:

in der Regel die pädagogische Fachkraft in der Bezugsgruppe, Berufspraktikanten oder eine weitere Person, zu der das Kind besonderes Vertrauen hat.

Kinder klären Beschwerden in der Regel untereinander.

Für Eltern:

die pädagogische Fachkraft in der Bezugsgruppe, die Einrichtungsleitung, die Elternvertreter, der Elternbeirat

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

Kindern:

- über eine adäquate Gesprächskultur in der Einrichtung
- Pädagog*innen 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 Veranschaulichung und konkrete Thematisierung in der Gruppenzeit

Eltern:

- Eltern werden wahrgenommen, angesprochen (wenn sie es nicht von selbst tun), ihre Beschwerde wird ernstgenommen und transparent bearbeitet
- bei Elterngesprächen der Einrichtungsleitung
- auf Elternabenden
- über die Elternvertreter*innen
- auf Elternbeiratssitzungen
- über Aushänge und Informationsmaterialien

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
- Thematisieren der Kinderrechte (in unserem Morgenkreis und in der Kinderkonferenz)
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- 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 der Teamleitungsrunde mit dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen
- Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

Ablauf

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/die 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.

Stand: 10/2022

Unser Beschwerdebogen

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!

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



Datum:

Name:

Sachverhalt und ggf. Vorschlag/Anregung:

Ich bitte um ein Gespräch:

Ja _____ Nein _____

Unterschrift:

BEARBEITUNGSPROTOKOLL

Eingangsdatum: _____

Name: _____

Bearbeitungstermin: _____

Klärung:

Kein Abschluss/Begründung:

Hinzuziehen ext. Beratung/Gremien: _____

Nachricht weitergeleitet an:

Träger
Leitung
Jugendamt

Mitarbeiter
Fachbereichsleitung
Sonstige _____

Abschlussdatum: _____

Unterschrift Bearbeitender: _____

Unterschrift Leitung: _____

Anlagen: _____