

Beschwerdemanagement in der Kita Kunterbunt

Beschwerden können in unserem Kindergarten von Eltern und Kindern in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen eingereicht werden.

Die Beschwerden von Eltern und Mitarbeitern können mündlich oder schriftlich eingereicht werden. Hierzu liegt auch ein offizielles Beschwerdeformular vor.

Die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig von 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 schon gut über die Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Kinder, die dies aufgrund des Alters oder einer anderen Muttersprache noch nicht können, von dem 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.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unserer Einrichtung. Darüber 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 möglichst schnelle Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Unserer Beschwerdekultur als Mitarbeiter

- Wir tragen die Verantwortung als Vorbilder in der Kindertageseinrichtung
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander
- Wir dürfen Fehler machen
- Wir zeigen eine reklamationstolerante Haltung
- Wir nehmen Beschwerden ernst
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder

In unserem Kindergarten können sich Kinder über alle Belange, die ihren Alltag betreffen beschweren. Dies können Konflikte sein oder Situationen, in denen sie sich ungerecht von Kindern oder Pädagogen behandelt fühlen.

Wir regen Kinder an, Beschwerden zu äußern

- durch die Schaffung eines sicheren Rahmens, in dem Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden
- indem sie im Kindergartenalltag erleben, dass sie bei Unzufriedenheit auch über Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität wahr- und ernstgenommen werden
- durch Ermutigung, eigene und die Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich dafür einzusetzen
- indem Pädagogen positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden sind, da sie ihr eignes Verhalten reflektieren und mit den Kindern thematisieren

Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck

- durch konkrete Äußerungen
- durch Gefühle, Mimik und Gestik
- durch ihr Verhalten

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und gegebenenfalls dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog
- im Rahmen von Befragungen
- durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- mit Hilfe von Bilderbüchern
- Im Rahmen des Kindertreffs = Kinderkonferenz

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- Im respektvollen Dialog auf Augenhöhe mit dem einzelnen Kind
- Im Dialog mit der Gruppe
- Im Kindertreff = Kinderkonferenz
- In Teambesprechungen
- Bei Elterngesprächen
- In Gesprächen mit dem Träger

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern können sich beschweren:

- Bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- Bei der Teamleitung
- Bei dem Träger
- Beim Elternbeirat
- Über das Beschwerdeformular

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert:

- Im direkten Dialog (während Eltern- oder Tür- und Angelgesprächen oder Elternabenden)
- Per Telefon oder E-Mail
- Über das Beschwerdeformular
- Durch den Elternbeirat

Die Beschwerden werden entsprechend dem Ablaufplan bearbeitet.

Unsere Herausforderungen

Wissen alle Kinder, dass sie das Recht haben, mitzuentcheiden und sich zu beschweren?

Wissen alle Eltern um ihre Mitwirkungs- und Beschwerdemöglichkeiten?

Gelingt es uns, mit Beschwerden immer professionell umzugehen?

Die Qualität des Beschwerdeverfahrens wird wie folgt geprüft und weiterentwickelt:

Für die Kinder im Rahmen von:

- Nachfragen, ob die Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Visualisierung der verbindlichen Absprachen (z.B. Plakat Wochenregel)
- Gegenseitige Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Regelmäßigen Kindertreffs/ Kinderkonferenzen
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen oder Gesprächen mit dem Träger

Für die Eltern im Rahmen von:

- Tür- und Angelgesprächen
- Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Rückversicherung, ob die Situationen ausreichend geklärt wurden
- Elterngesprächen
- Elternabenden
- Elternbeiratssitzungen
- Thematisierung in Dienstbesprechungen oder Gesprächen mit dem Träger

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

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

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

**Dies erfordert eine offene Kommunikation mit allen und für alle:
Kinder, Eltern, Familien, Pädagogen, Führungskräften und dem Träger.**