



Beschwerdemanagement in Tausendfüßler Kindertagesstätten

Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Beschwerden in unseren Kindertagesstätten 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 Schulkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten 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, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unseren Einrichtungen.

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 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

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 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 Pädagogen in der Gruppe
- in der Gruppenzeit in ihrer Gruppe
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei den Küchenkräften, FSJlern
- bei den Teamleitungskräften

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 die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- mit Hilfe von Lerngeschichten
- im Rahmen der Kinderkonferenz/ Kinderparlament
- im Rahmen von Befragungen

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 der Kinderkonferenz/ Kinderparlament
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen
- in Teamleitungsrunden der Tausendfüßler Kindertagesstätten
- mit der Geschäftsleitung/ dem Träger

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- Beim Aufnahmegespräch
- beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften
- bei Elternabenden
- durch Hinweise an der Kita-Pinnwand
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- über die Elternvertreter
- über die Geschäftsleitung/ den Träger

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der Teamleitung
- bei der Geschäftsleitung/ dem Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita
- über das Beschwerdeformular
- auf den Beiratssitzungen
- bei Elternabenden
- im Elterncafé
- 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 vereinbarte Elterngespräche
- von der Geschäftsführung/ dem Träger
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung der Elternvertreter
- mittels Elternfrageaktionen zur Zufriedenheit mit der Kita

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 Elternvertretern/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen
- in Teamleitungsrunden
- mit der Geschäftsführung/ dem Träger
- auf Elternabenden

Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?

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

Für Eltern: die pädagogische Fachkraft in der Bezugsgruppe, die anderen Pädagogen in der Kita, die Teamleitungskräfte,
die Elternvertreter, der Elternbeirat, die Geschäftsleitung/ der Träger

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

- Kindern:
- ♦ Über eine adäquate Gesprächskultur in der Einrichtung
 - ♦ 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 Gruppenzeit
 - ♦ in der Kinderkonferenz/ dem Kinderparlament
- Eltern:
- ♦ Eltern werden wahrgenommen, angesprochen (wenn sie es nicht von selbst tun), ihre Beschwerde wird ernstgenommen und transparent bearbeitet
 - ♦ bei Elterngesprächen über die Teamleitungskräfte
 - ♦ auf Elternabenden
 - ♦ über die Elternvertreter
 - ♦ auf Elternbeiratssitzungen (Tagesordnungspunkt „Beschwerden erwünscht!“)
 - ♦ über Aushänge und Informationsmaterialien
 - ♦ über Elternfragebogen Aktionen

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
- Regelmäßigen Gruppenzeiten zum Thema Kinderrechte (z.B. Kinderkonferenz)
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Teamleitungsrunde mit dem Träger
- 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
- Elterncafé Veranstaltungen
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Teamleitungsrunde mit dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

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

Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsfelder kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren. Alle Arbeitsabläufe müssen laufend 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.

Tausendfüßler Kindertagesstätten: 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 Tausendfüßler**

Tausendfüßler Kindertagesstätten: Beschwerden erwünscht!

Beschwerdeprotokoll

Wer hat die Beschwerde vorgebracht? _____

Tel. / E-Mail _____

Datum: _____ Kita: _____

Wer nahm die Beschwerde entgegen? _____

Inhalte der Beschwerde: _____

Gemeinsame Vereinbarungen: _____

Ist ein weiteres Gespräch/ Vorgehen nötig? _____

Wer ist zu beteiligen? _____

Termin: _____

Datum: _____ MA Unterschrift: _____

Datum: _____ TL Unterschrift: _____

Tausendfüßler 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 die Geschäftsleitung/ der Träger eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weiter geleitet.

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.

Praxisbeispiele aus einer Tausendfüßler Kita zum Umgang mit Beschwerden

Kinder

„Auf dem Weg in das Außengelände“



Alle Kinder ziehen sich an. Die Kinder, die schon fertig angezogen sind, warten an der noch verschlossenen Tür. Die Kinder müssen lange warten, bis eine Pädagogische Fachkraft mit ihnen nach draußen geht, denn die anderen Kinder sind langsamer und brauchen mehr Unterstützung beim Anziehen. Den Kindern an der Tür wird es warm und sie fangen an, sich unruhig hin und her zu bewegen. Es kommen immer mehr fertig angezogene Kinder hinzu und der Platz an der Tür wird eng.

Die Wartezeit wird zu lang und die Kinder fangen an sich ungeduldig anzuschimpfen und schließlich auch weg zu schubsen. Ein Kind fängt an zu weinen und sucht Unterstützung bei einer Pädagogin.

Die Pädagogin greift die Situation auf, tröstet zunächst das weinende Kind, fragt danach die Kinder vor der Tür nach ihrem Problem und hört ihre Unzufriedenheit über das lange Warten.

Sie nimmt diese Beschwerde ernst, greift diese auf und geht mit den Kindern nach draußen.

„Das Getränkeangebot in der Kita“



Schon lange bereitet die Küchenkraft zum Mittagessen auch die Getränke vor. Es gibt Apfelschorle und Mineralwasser mit wenig Kohlensäure.

Die Kinder sitzen gemeinsam am Tisch füllen ihre Teller und Gläser mit den angebotenen Lebensmitteln. Sie sitzen in gemütlicher Runde am Tisch und unterhalten sich während des Essens. Die begleitende Pädagogin sitzt mit den Kindern am Tisch und hört ihnen gut zu. Immer wieder hört sie, wie die Kinder erzählen, dass sie zuhause nur Leitungswasser oder stilles Wasser trinken. Einige Kinder äußern deutlich ihren Wunsch nach Leitungswasser.

Die Pädagogin nimmt diesen Wunsch auf und leitet diesen an die Küchenkraft weiter. Die Küchenkraft bereitet nun täglich auch Karaffen mit Leitungswasser für die Mahlzeiten vor.

Eltern

„Mineralwasser in Plastikflaschen“

Einmal im Monat treffen sich die gewählten Elternvertreter mit den Teamleitungskräften in der Kita zur Elternbeiratssitzung.

Die Tagesordnung enthält die Punkte:

- ★ Bericht aus dem Kita-Alltag
- ★ Neues in der Kita
- ★ Perspektiven
- ★ Anregungen aus der Elternschaft

Unter dem Punkt „Anregungen aus der Elternschaft“ liest ein Elternvertreter stellvertretend für eine Mutter aus der Kita einen Brief vor. In dem Brief ist die Bitte formuliert, das Ausschicken von Mineralwasser in Plastikflaschen zu überdenken, da Plastikflaschen mit



Weichmachern hergestellt sind, die sich auf die Qualität des Mineralwassers auswirken und somit die Gesundheit der Kinder beeinträchtigen können. Weichmacher in Plastikflaschen begünstigen Unfruchtbarkeit, Diabetes sowie Übergewicht. Plastikflaschen tragen außerdem zur Umweltverschmutzung bei.

In der Elternbeiratssitzung diskutieren Eltern und Teamleitung, sammeln Argumente gegen und für Glasflaschen oder das komplette Umstellen auf reines Leitungswasser. Die Eltern in der Beiratssitzung kommen zu dem Entschluss, das nichts gegen Glasflaschen spricht außer die Gefahr von Verletzungen durch Glasscherben, wenn ein Flasche beim Einschenken herunterfallen sollte. Teamleitung und Eltern verständigen sich darauf, den Kindern den Umgang mit Glasflaschen zuzutrauen. Da das Einschenken von Getränken begleitet wird, können die Fachkräfte die Kinder im Umgang mit Glasflaschen unterstützen.

Die Teamleitungskräfte bringen das Thema daraufhin in die Leitungsrunde mit der Geschäftsleitung ein. Die Geschäftsleitung gibt den Auftrag, die Thematik über das Kreisgesundheitsamt abzuklären.

Der Kreis Segeberg bestätigt die bisher nicht nachweisbare Gefahr einer gesundheitlichen Beeinträchtigung durch Weichmacher in Plastikflaschen, macht aber keine Vorgaben zur Ausgabe von Mineralwasser. Hier haben die Kitas Entscheidungsfreiheit.

Die Teamleitung gibt daraufhin folgende Rückmeldung an die Mutter und die Elternvertreter. Die bereits vorhandenen Plastikflaschen werden aufgebraucht und durch Mineralwasser in Glasflaschen ersetzt.

Die Ausgabe von gekauftem Mineralwasser wird in der Kita nach einer Übergangsphase reduziert und die Ausgabe von Leitungswasser erhöht.