

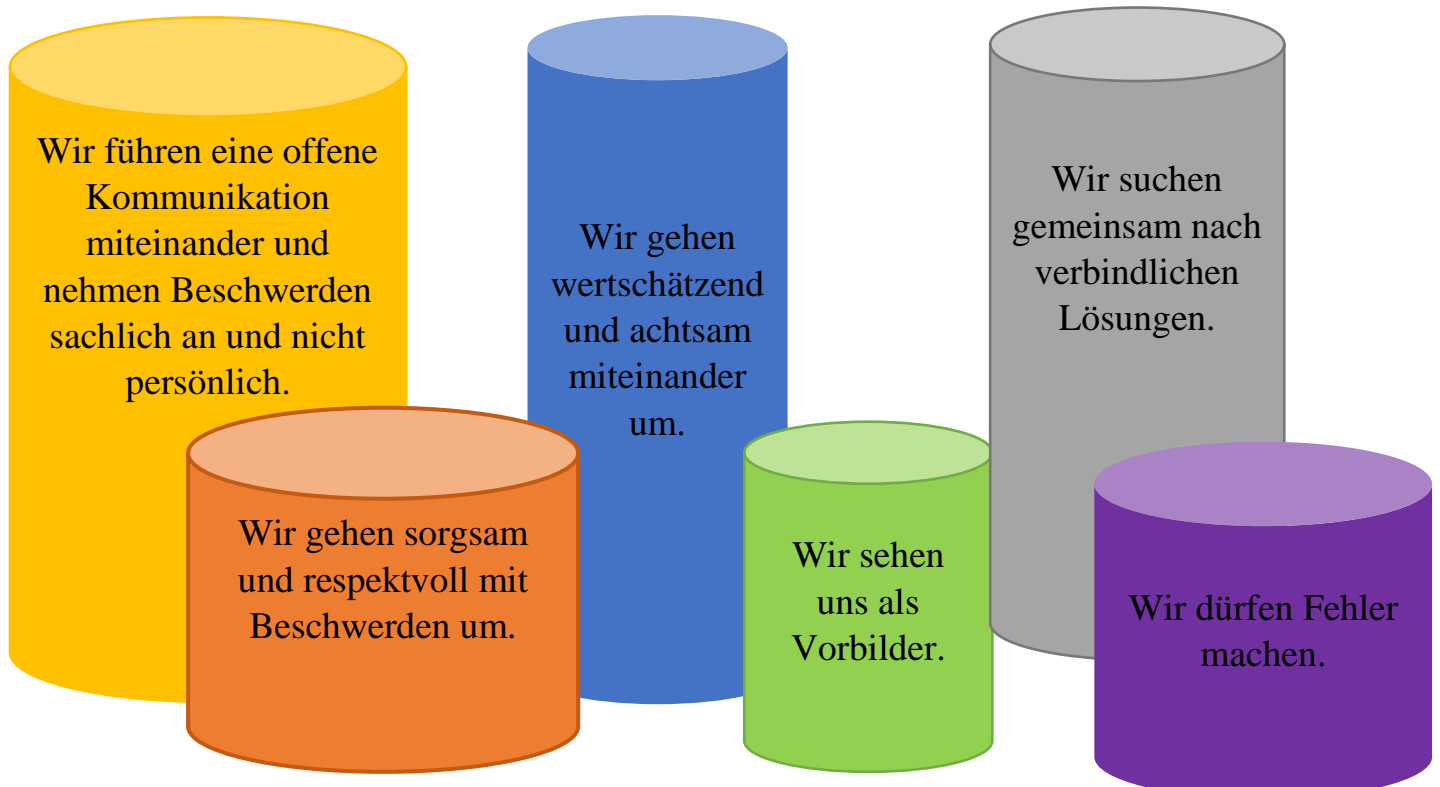
Beschwerdemanagement in unserer Kita

Wenn Menschen zusammenkommen und miteinander in Beziehungen treten, kann es zu Meinungsverschiedenheiten und unterschiedlichen bzw. kollidierende Interessenlagen kommen.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer einrichtungsbezogenen Arbeit. Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder und aller weiteren Personen auf Beteiligung umzusetzen. In unserer Kindertagesstätte können Beschwerden von Eltern, Kindern und Mitarbeitern in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden. Jede Beschwerde wird als Unzufriedenheitsäußerung wahrgenommen. Sie ist abhängig vom Alter, dem Entwicklungsstand und der Persönlichkeit. Eine Beschwerde kann in verschiedener Weise über eine verbale Äußerung als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausgedrückt werden. Können sich beispielsweise die älteren Kindergartenkinder schon gut sprachlich verständigen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten vom Personal sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden. Eine Grundvoraussetzung ist hierfür die Achtsamkeit und eine dialogische Haltung der pädagogischen Fachkräfte sowie eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes. Unser Beschwerdeverfahren wird fortlaufend geprüft und weiterentwickelt.

Das Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, durch konstruktive Lösungen und Kompromisse die Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

Folgende Punkte sind für unsere Beschwerdemanagementkultur Grundvoraussetzung:



Wer ist der Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?

Für Kinder:

- die pädagogischen Fachkräfte in der jeweiligen Gruppe
- die weiteren Fachkräfte in der Einrichtung
- die Berufspraktikanten
- andere Kinder (sie klären ihre Beschwerden untereinander)

Für Eltern:

- die Kindertagesstättenleitung
- die pädagogischen Fachkräfte in den jeweiligen Gruppen
- die weiteren Fachkräfte in der Kita
- die Elternvertreter
- der Elternbeirat
- die Geschäftsleitung/ der Träger



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

Kindern:

- über eine angemessene Gesprächskultur in der Einrichtung
- Päd. Fachkräfte nehmen die Befindlichkeiten der Kinder sensibel wahr und verbalisieren oder fragen
- Päd. Fachkräfte bieten bedürfnisorientierte Angebote an, greifen ein, unterstützen und/oder begleiten
- Päd. Fachkräfte handeln als Vorbilder z.B. bei Auseinandersetzungen
- über Erklärungen und das Gespräch im Einzelfall
- über bewusste Visualisierung und konkrete Thematisierung im Gruppenalltag
- in der Kinderkonferenz/ dem Kinderparlament
- Reflexionsbögen
-

Eltern:

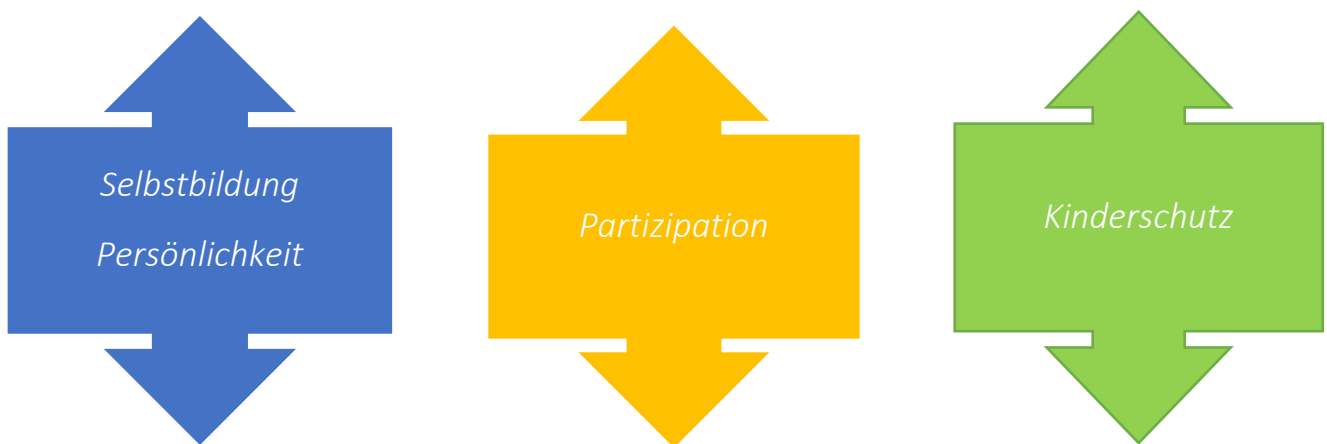
- Eltern werden wahrgenommen
- ihre Beschwerde wird ernstgenommen und transparent bearbeitet
- durch Elternbefragungen (ggfs. auch anonym)
- bei Elterngesprächen
- auf Elternabenden
- über die Elternvertreter
- auf Elternbeiratssitzungen (Tagesordnungspunkt „Beschwerden erwünscht!“)
- über Aushänge und Informationsmaterialien
- über Elternfragebogen und Umfragen
- Reflexionsbögen
- Beschwerdebögen

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder

Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern in dem wir eine sichere Umgebung schaffen, wo Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden.

Ein bewusster Umgang mit Beschwerden geht den Weg der gelebten Partizipation. Wenn Kinder erleben, dass Beschwerden erwünscht sind, ernst genommen und bearbeitet werden, ist diese Erfahrung für sie mit zahlreichen Lernchancen verbunden. Kinder erleben so ihre eigene Wirksamkeit, ihre Kommunikationsfähigkeit wird verbessert und soziale Kompetenzen werden gestärkt.

Zudem ermutigen wir die Kinder, eigene und Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen. In unserer Kindertagesstätte können die Kinder sich jederzeit beschweren.



Wie äußern die Kinder ihre Beschwerden?

- durch konkrete Missfallensäußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch ihr Verhalten wie z.B. Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzungen, Grenzüberschreitungen

Wo und wann können sich die Kinder beschweren?

- bei den pädagogischen Fachkräften der Kita
- bei der Kitaleitung
- in der Gruppenzeit/Betreuungszeit in ihrer Gruppe/der Einrichtung
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei der Küchenkraft
- bei den FSJlern
- bei den Praktikanten
- bei weiteren Angestellten der Einrichtung

Wie werden die Beschwerden der Kinder aufgenommen und dokumentiert?

Beim Aufnehmen einer Beschwerde ist es notwendig, zunächst herauszufinden, worum es genau geht und welches Bedürfnis hinter der Äußerung steckt.

Um Beschwerden von Kindern aufzunehmen, sind vielfältige Methoden bei uns vorstellbar:

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog mit der pädagogischen Fachkraft mit dem Kind/den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden
- durch Visualisierung der verbindlichen Absprachen (z.B. Plakat Spielzeugtag)
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Regelmäßigen Gruppenzeiten zum Thema Kinderrechte
- durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- mit Hilfe von Lerngeschichten
- im Rahmen der Kinderkonferenz/ dem Kinderparlament
- im Rahmen von Befragungen
- im Stuhlkreis oder Kleingruppenangeboten
- mit Hilfe von Reflexionsbögen

Wie werden die Beschwerden der Kinder bearbeitet?


- mit dem Kind/ den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe
- im Dialog mit der Gruppe während der Betreuungszeit
- in der Kinderkonferenz/ Kinderparlament
- in Teamgesprächen (Kleinteambesprechungen, Fachfrauenbesprechungen, usw.)
- bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen
- auf Elternabenden
- bei Elternbeiratssitzungen
- im Leitungskreis der Wallenhorster Kitas
- mit der Geschäftsleitung/ dem Träger
- mit externen Fachberatungen

Ich möchte folgendes loswerden...

Name des Kindes: _____

Gruppe:









Was möchte ich sagen? 

A large, empty, rounded rectangular box with a pointed bottom, intended for the child to write their response.

Reflexionsbogen der Bereiche


Name des Kindes: _____

Gruppe:

Bereich:

Z **T** **K**

Was möchte ich sagen? 

Unser Beschwerdeverfahren für Eltern/ Sorgeberechtigte

Wir regen die Eltern/Sorgeberechtigte an, Beschwerden zu äußern in dem wir eine sichere Umgebung schaffen, wo Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden. In unserer Kindertagesstätte können sich Eltern/Sorgeberechtigte jederzeit in schriftlicher und mündlicher Form beschweren. Zu beachten ist, dass Unzufriedenheiten und Beschwerden von/mit Eltern niemals in Anwesenheit von Kindern ausgetragen werden. Kritik ist im dafür vorgesehenen Rahmen immer erwünscht.

Wie äußern die Eltern/ Sorgeberechtigte ihre Beschwerden?

- durch konkrete Missfallensäußerungen im Gespräch
- sachliche Äußerungen
- Kontaktaufnahme zum Elternbeirat
- Anonym
- Schreiben einer E-Mail an die Leitung oder im direkten Gespräch

Wo und wann können sich die Eltern/ Sorgeberechtigten beschweren?

- bei den pädagogischen Fachkräften und Fachkräften der Kita
- bei der Kitaleitung
- beim Elternbeirat
- bei der Geschäftsleitung/dem Träger

Wie werden die Beschwerden der Eltern/ Sorgeberechtigten aufgenommen und dokumentiert?

- durch den direkten Dialog mit der pädagogischen Fachkraft (Tür- & Angelgespräch oder in Elterngesprächen)
- durch extra vereinbarte Gesprächstermine
- durch telefonische Gespräche
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- im Rahmen von Beiratssitzungen
- im Rahmen von Befragungen
- mit Hilfe von Reflexionsbögen

Wie werden die Beschwerden der Eltern/ Sorgeberechtigten bearbeitet?

- mit den Eltern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe
- in Teamgesprächen (Kleinteambesprechungen, Fachfrauenbesprechungen, usw.)
- bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen
- auf Elternabenden
- bei Elternbeiratssitzungen
- im Leitungskreis der Wallenhorster Kitas
- mit der Geschäftsleitung/ dem Träger
- mit externer Fachberatung



Kindertagesstätte St. Marien | Rulle

Riedensweg 35
49134 Wallenhorst

Telefon (0 5407) 6440
Telefax (05407) 818126

kiga-st-marien@osnanet.de



Beschwerdebogen der Kita St. Marien

Beschwerdebogen für Eltern

Liebe Eltern,

haben Sie ein Anliegen oder eine Beschwerde?

Dann sind Sie hier genau richtig. Bitte erläutern Sie Ihr Anliegen kurz schriftlich auf den unten aufgeführten Linien und reichen den Brief persönlich oder durch den Briefkasten an uns weiter.

Gerne können Sie Ihre Meinung auch anonym an uns weiterleiten. Wir nehmen jedes Anliegen sowie jede Kritik sehr ernst, und werden uns schnellstmöglich darum kümmern.

Name: _____

Gruppe: _____

Ich bitte um eine Rückmeldung unter

Tel.: _____

Email: _____

Mein Anliegen

Name: _____ / ich möchte anonym bleiben

Mein Kind geht in folgende Gruppe:



Ich bin Mitarbeiter*in

Mein Anliegen:

Danke für deine Rückmeldung. Wir werden dein Anliegen bearbeiten.