



Evang.-Luth. Kindertagesstätte Johann Comenius



Karlsbaderstr. 6 in 91074 Herzogenaurach

Telefon: 09132 746890-0

E-Mail: Kita.Comenius.Herzogenaurach@elkb.de

Beschwerdekonzep

der

Evangelische Kindertagesstätte Johann Comenius

Stand: März 2023

Erstellt von: A. Koske und P.-M. Kasan

Verantwortliche: P.-M. Kasan

Inhalt

Allgemeine Informationen über Beschwerden:	3
Beschwerdeäußerung von Kindern:	4
Beschwerdeäußerung bei Eltern und Externen:	6
Beschwerdeäußerung beim pädagogischen Personal:	7
Beschwerdeaufnahme -bearbeitung	8
Literaturverzeichnis	10

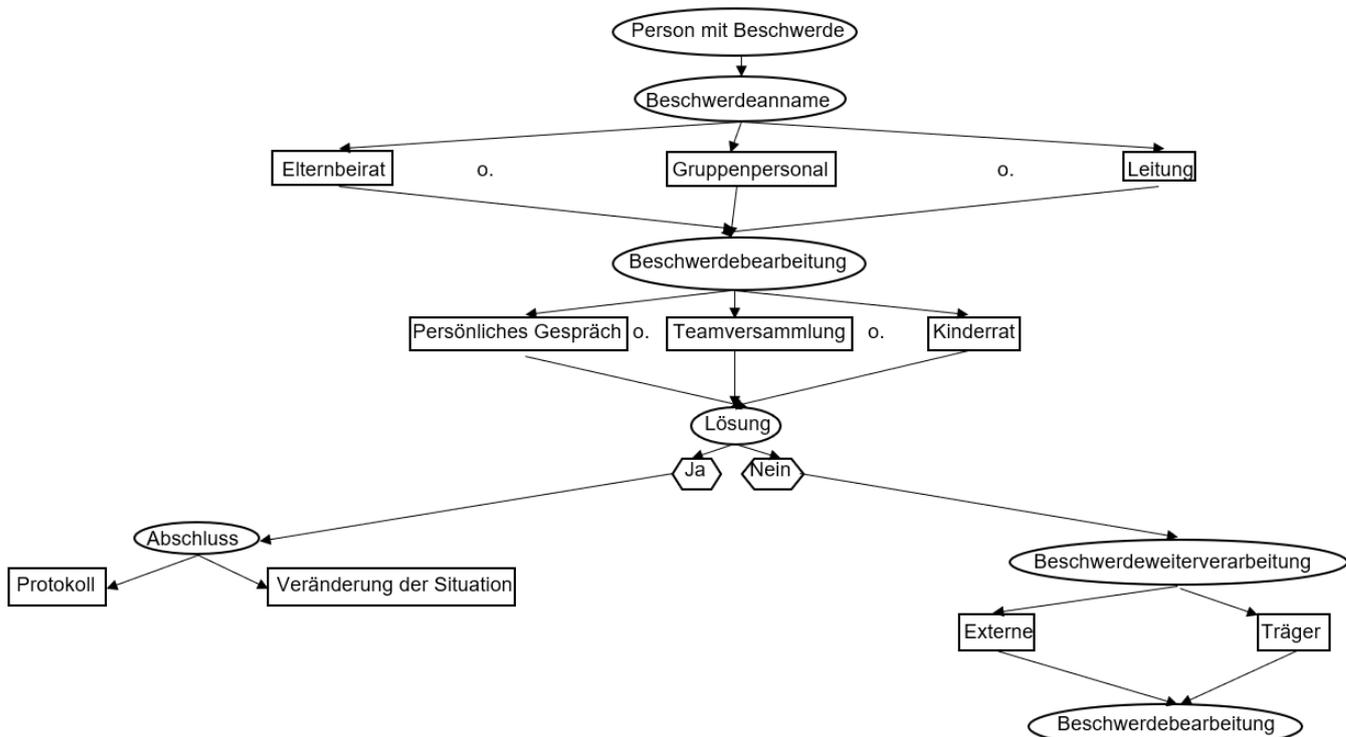
Allgemeine Informationen über Beschwerden:

Beschwerden sind Äußerungen der Unzufriedenheit.

Sie beinhalten das Ausdrücken von „schädigend empfundenen Verhalten“, gegenüber der verursachenden Person/Einrichtung und zielen drauf hin, die Beschwerdeursache zu beseitigen und die Situation somit zu verbessern (Stauss & Seidel, 2007).

Das wichtigste Grundprinzip, für den Umgang mit Beschwerden ist, sich bewusst zu machen, dass jede Beschwerde eine wichtige Rückmeldung ist. Die Einrichtung und die dort arbeitenden Personen können stets an diesen wachsen. Der respektvolle Umgang und der Austausch auf Augenhöhe sind essentiell für die Annahme der Beschwerde. Diese benötigen stets eine strukturierte und verbindliche Form der Aufnahme, Bearbeitung, Rückmeldung und Dokumentation → Beschwerdemanagement (Evangelischer KITA-Verband Bayern, 2020).

Schaubild - Umgang mit Beschwerde:



Beschwerdeäußerung von Kindern:

Laut SGB VIII § 45 Abs. 2 Punkt 4, ist die Einrichtung dazu verpflichtet, den Kindern die Möglichkeit zu geben, sich im Alltag miteinzubringen und Beschwerden äußern können.

Es gibt verschiedene Arten, wie Kinder Beschwerden geäußern:

Laut und Direkt - Beispiele: Kinder äußern was ihnen missfällt, Kinder schreien und weinen, werfen sich auf den Boden, wehren sich mit Händen und Füßen.

Leise/verharrend - Beispiele: Tränen in den Augen, stiller Rückzug, angeekelter Gesichtsausdruck, Kopf einziehen, weglaufen/wegkrabbeln, sich verstecken, abgelehnte Körperhaltung, sich festklammern, Erstarren und steif machen (Evangelischer KITA-Verband Bayern, 2020).

- ➔ Bei unter drei Jährigen und Menschen mit Behinderung werden Beschwerden meist nonverbal geäußert (da sie teilweise nicht gut sprechen können). Durch genaue Beobachtungen und deuten der Signale (weinen und schreien der Menschen), kann das Personal, sich beraten und nach Lösungen suchen und diese den Kindern und Menschen mit Behinderung anbieten. Eine Dokumentation sollte stets erfolgen (Stauss & Seidel, 2007).
- ➔ Kinder über drei Jahren äußern Beschwerden meist verbal oder durch lautes Verhalten. Dennoch ist auch hier eine genaue Beobachtung notwendig, da auch in diesem Alter Beschwerden im Alltag ganz unterschiedlich mitgeteilt werden. Eine pädagogische Methode, um das Äußern von Beschwerden zu unterstützen ist zum Beispiel: Sammlung von Beschwerden durch Kinder und Erzieher in Beschwerdebox und Besprechung der Beschwerden im Morgenkreis oder einer Kinderkonferenz. Anschließend ist es wichtig, dass von den Kindern eingebrachte Thema in der Teamsitzung zu besprechen und sich darüber austauschen. Die finale Lösung sollte mit den Kindern festgelegt und festgehalten werden.

Die Aufgabe des pädagogischen Personals ist es, den Kindern die Gewissheit zu vermitteln, dass sie sich immer beschweren können und dürfen. Hier sind die innere Haltung und das Verhalten des pädagogischen Personals entscheidend.

Hinzu kommen pädagogische Methode, wie z.B. eine Kinderkonferenz, Beschwerdebox, die den Kindern unabhängig vom Erwachsenen die Möglichkeit geben soll, die Beschwerde zu äußern.

Jede Gruppe hat ihre eigene pädagogische Methode, wie Sie die Beschwerden der Kinder wahr und ernst nimmt und diese bearbeitet und mit den Kindern eine Lösung sucht. Bitte sprechen Sie die Gruppen an.

Ablauf bei Beschwerden mit Kindern:

1. Beschwerde des Kindes wahrnehmen und dokumentieren (z.B. in Krippe in ein Beschwerdebuch und im Kindergarten kann das Kind die Beschwerde malen und in eine Beschwerdebox stecken)

Ist die Beschwerde gerade zu lösen? Sind mehrere Personen beteiligt? Braucht das Kind/Erzieher Hilfe beim Lösen der Beschwerde?

2. Beschwerde bearbeiten:

Kindegarten:

Kinder und pädagogisches Personal sollten immer gemeinsam nach einer Lösung für das Problem suchen. Das heißt Kinder sollten bei diesem Prozess aktiv mit einbezogen werden. z.B. Im Kindergarten können Kinder und Erzieher 1x in der Woche gemeinsam in Morgenkreis in die Beschwerdebox schauen. Es werden dann die Beschwerden besprochen und gemeinsam nach Lösungen gesucht, (alles visuell festhalten).

Krippe:

In der Krippe bespricht sich das Personal 1x in der Woche und sucht nach Lösungen für die Beschwerden der Kinder und bindet diese aktiv falls möglich mit ein.

Auch hier gilt, es kann sich immer Hilfe von weiteren Personen geholt werden.

3. Dokumentation:

Alles wird auf dem Formular festgehalten. Falls notwendig Rückmeldungen den Kindern geben.

4. Wenn es die ganze Einrichtung betrifft: Besprechung der Beschwerden, Lösungsansätzen und Ergebnissen aus den Kinderkonferenzen dem Team mitteilen

- Den Kindern die Lösung mitteilen, visuell festhalten und umsetzen.
- Umsetzung der Lösung und Dokumentation der Reaktionen von den Kindern

Beschwerdeformular wird unterschrieben und archiviert.

Beschwerdeäußerung von Eltern und Externen:

Eine funktionierende Erziehungspartnerschaft kann nur dann bestehen, wenn ein offener und ehrlicher Austausch zwischen den Eltern und dem pädagogischen Personal stattfindet und beide Seiten die Möglichkeit haben Beschwerden zu äußern.

Beschwerden können auf unterschiedlichen Wegen geäußert werden: Elternumfragen, über den Elternbeirat, Elterngespräche, Tür- und Angelgespräche und durch den direkten Austausch.

Wichtig ist ein wertschätzender Umgang miteinander und das Annehmen von Beschwerden.

Unser Beschwerdeweg: siehe Abbildung auf Seite 1.

Alle Dokumentationen der Beschwerden werden im Büro in einem Ordner gesammelt.

Ablauf bei Beschwerden mit Eltern:

1. Äußerung der Beschwerde: Person wird angenommen mit ihrem Anliegen ernst und wahrgenommen. Je nach Dringlichkeit wird eine ruhige Umgebung gesucht oder ein Termin vereinbart. Pädagogisches Personal dokumentiert die Beschwerde (**Beschwerdeannahme**).
2. **Beschwerdebearbeitung:** Gesprächstermin aller Beteiligten vereinbaren - müssen Personen hinzugezogen werden?

Termin: gemeinsam Lösung suchen/ weiteres Verfahren besprechen- Gespräch wird dokumentiert.

Nach dem Gespräch: Falls notwendig Team informieren. Falls notwendig beschwerenden Person über Sachverhalt informieren.

Dokumentation der Beschwerdebearbeitung wird unterschrieben und archiviert.

3. Lösung im Alltag umsetzen. (Veränderung der Situation)

Beschwerdeäußerung vom pädagogischen Personal:

Durch eine offene und ehrliche Kommunikation des pädagogischen Personals entsteht eine Feedbackkultur zum Wohle der Kinder.

Beschwerdebearbeitung in der Situation durch das pädagogische Personal ist dann besonders notwendig, wenn Kinder eine eigenständige, nachträgliche Beschwerde, auf Grund ihres Alters, Entwicklungsstandes oder Sprache nicht äußern können.

Jeder ist mit seiner Arbeit für andere sichtbar und ansprechbar.

Es gibt verschiedene Formen, um Beschwerden zu äußern: Mitarbeitergespräch mit der Leitung, Teamsitzung, das Blitzlicht oder ein persönliches Gespräch untereinander.

Unterstützung zur Beschwerdeäußerung bekommt man bei der Leitung, dem Träger oder der Mitarbeitervertretung.

Ablauf bei Beschwerden vom Personal:

1. Äußerung der Beschwerde: Person wird angenommen mit ihrem Anliegen ernst und wahrgenommen. Je nach Dringlichkeit wird eine ruhige Umgebung gesucht, oder ein Termin vereinbart. Pädagogisches Personal dokumentiert die Beschwerde (**Beschwerdeannahme**).
2. **Beschwerdebearbeitung:** Gesprächstermin aller Beteiligten vereinbaren - müssen Personen hinzugezogen werden?

Termin: gemeinsam Lösung suchen/ weiteres Verfahren besprechen- Gespräch wird dokumentiert.

Nach dem Gespräch: Falls notwendig Team informieren. Falls notwendig beschwerenden Person über Sachverhalt informieren.

Dokumentation der Beschwerdebearbeitung wird unterschrieben und archiviert.

4. Lösung im Alltag umsetzen. (Veränderung der Situation)

Beschwerdeaufnahme -bearbeitung

Datum und Uhrzeit:

Beschwerende Person:

Name, Funktion

Email und Telefonnummer:

Aufnehmende Person mit Namen und Funktion:

Eingang der Beschwerde:

- Persönlich
- Telefonisch
- Per Mail /Brief
- Sonstiges: _____
 - Erste Beschwerde
 - Folgebeschwerde (wenn das Kindeswohl gefährdet ist, greift ggf. sofort der „Verfahrensablauf bei Kindeswohlgefährdung innerhalb der Einrichtung“)

Beschwerdesachverhalt:

Was ist passiert? Wer war daran beteiligt? Was wurde wahrgenommen, gehört, gesehen, vermutet, ...?

Beteiligung bei der Beschwerdebearbeitung?

Was erwartet die beschwerende Person? Wer soll intern hinzugezogen werden? (EB, Träger, Mitarbeitende, Leitung)
Ist externe Beteiligung erwünscht? (Jugendamt, unabhängige Beratungsstelle?)
Bis wann soll Rückmeldung erfolgen?

Prüfung durch Leitung:

Ist das hinzuziehen von

- Träger
- Erfahrene Fachkraft
- Jugendamt (Meldepflicht §47)
- Der Fachberatung
- Externe, unabhängige Beratung
- Sonstige: _____ notwendig?
- nein

Mögliche Lösung:

Rückmeldung an beschwerende Person:

Wer gibt die Rückmeldung? Wer nimmt alles teil? Wann gibt es eine Rückmeldung?

Gemeinsame gefundene Endgültige Lösung inkl. Umsetzung / weiteres Verfahren, falls keine Lösung (gemeinsames festhalten)

Unterschrift aller Beteiligten:

Ablage der Dokumentation in der im Beschwerdeordner

Datengeschützte Vernichtung: _____ durch: _____

(Evangelischer KITA-Verband Bayern, 2020)

Literaturverzeichnis

Evangelischer KITA-Verband Bayern. (2020). Handreichung zur Erarbeitung eines einrichtungsspezifischen Kinderschutzkonzeptes.

Stauss, B., & Seidel, W. (2007). *Beschwerdemanagement - unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe*. München: Hanser.