
MOTTE Kindertreff 1

Beschwerdemanagement im MOTTE Kindertreff

Grundsätzlich gilt: Beschwerde bevor sie einen beschwert!

Eine Beschwerde kann von den Kindern, der Familie und MitarbeiterInnen in Form von sachlicher Kritik, Fragen und Hinterfragen persönlich/schriftlich/mit Unterstützung, zur Sache ausgedrückt werden.

Die Beschwerde eines Kindes genau so viel Gewicht, wie die eines Erwachsenen.

WICHTIG: Die Form des Ausdrucks ist abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit, kann also auch auf unkonventionelle/persönliche/distanzlose Weise geäußert werden. Das gilt auch für Erwachsene.

Das WIE: verbale Äußerung (hier spielt der Wortschatz eine Rolle), Verweigerungen jeglicher Art und/oder ein emotionaler/körperlicher Ausbruch (Weinen, Wut, Traurigkeit, Beleidigung, Aggressivität, Zurückgezogenheit etc.)

Merke: Nicht jede/-r hat das passende Wort für sein/ihr Gefühl!
Das Alter spielt hierbei keine Rolle!

Hier heißt es Verhaltensveränderungen wahrzunehmen und zu hinterfragen.

Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, erst einmal zuzuhören, nicht vorschnell einzuordnen und den Umgang damit festzulegen.

So können Lösungen oder Alternativen gefunden werden, die das Verhalten auf allen Seiten ändert, was jedem zu Gute kommen sollte.

Auch hier gilt, nicht alle Beschwerden können immer zur vollsten Zufriedenheit aller aufgelöst werden, es ist aber wichtig diese gehört zu haben und erst einmal anzunehmen.

Eine Beschwerde dient u.a. dazu:

„Das eigene Handeln zu hinterfragen und zu überprüfen (z.B. ob der Blick aufs Kind noch dem Entwicklungsstand entspricht oder ob man aus reiner Routine so handelt!“) oder schlicht und ergreifend „sich selber von einer inneren Last zu befreien!“

Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende

- Wir tragen auch die Verantwortung als Vorbilder
- Was du nicht willst was man dir tu, das füg auch keinem anderen zu
- Frag nach, auch wenn du glaubst alles verstanden zu haben
 - Wir dürfen Fehler machen
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Eine Beschwerde ist nichts persönliches, interpretier nicht eigene Unsicherheiten rein
- Wir suchen, auch gemeinsam, nach möglichen verbindlichen Lösungen/Alternativen

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder
Wir ermutigen die Kinder, Beschwerden zu äußern!

Dazu regen wir von Anfang an ihre Selbstwirksamkeit an und üben in alltäglichen Situationen sich zu positionieren und für ihre Belange gewaltfrei einzustehen.

Selbstwirksamkeit?

Erst wenn wir die innere Überzeugung haben,
Herausforderungen und Schwierigkeiten aus eigener Kraft
meistern zu können, handeln wir Selbstwirksam.

- die Schaffung eines sicheren Rahmens

(eine verlässliche und auf Vertrauen Beziehung), in dem
Beschwerden angstfrei geäußert werden können und
mit Respekt und Wertschätzung angenommen und verarbeitet
werden.

- indem sie im Alltag der Kita erleben, dass sie bei
Unzufriedenheit auch über
Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität
ernst- und wahr-
genommen werden

- indem Kinder ermutigt werden, eigene und die anderer zu
erkennen und die daraus entwickelte Empathie für ein positives
Miteinander zu nutzen.

- PädagogInnen sollten Vorbilder im Umgang mit Beschwerden
sein und demzufolge
eigenes Verhalten/eigene Bedürfnisse reflektiert mit den
Kindern kommunizierten.

Im MOTTE Kindertreff können sich die Kinder beschweren

- wenn sie sich nicht gesehen fühlen
 - in Konfliktsituationen
- über Verhaltensweisen der Pädagogen/*innen
- über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.)

Welche Möglichkeiten der Beschwerde haben Kinder

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

Die Kinder können sich beschweren

- bei den Pädagogen/Leitung ihres Vertrauens
 - während der Sprachzeit in ihrer Gruppe
 - mit der Hilfe anderer Kinder
 - mit der Hilfe der Familie
- bei den Bfd´lern, Honorarkräften, Praktikantinnen

Beschwerden der Kinder werden wahrgenommen und ggf. dokumentiert

- durch eigene Beobachtung (hier gerne MA bitte auch ein Augenmerk zu haben, ohne Information)
- durch den Dialog der Pädagogen*Innen mit dem Kind/den Kindern
 - im Gruppenverband durch das Ansprechen des Beschwerdegrund oder nachfragen, ob es etwas zu bereden gibt

- im Ordner des jeweiligen Kindes
 - mit Hilfe von Geschichten die die Erfahrungen der Kinder aufgreifen
-
-

MOTTE Kindertreff 3

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- mit dem/der/den Betroffenen
um gemeinsam Antworten oder Lösungen oder Alternativen zu finden
 - wenn mehrere Personen betroffen sind wird die Gruppe zusammengerufen, bei Entwicklungsrelevanten Beschwerden finden alle Kinder der betroffenen Entwicklungsstufe aufeinander
 - mit dem Kind/-den Kindern und der Familie gemeinsam
 - in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
 - in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen
 - mit der Geschäftsleitung/dem Vorstand/dem Träger/Insoweit erfahrene Fachkräfte“ (InsoFa)
(bei Ausschöpfung aller anderen Mittel)
-
-

MOTTE Kindertreff 4

Beschwerdemanagement für die Eltern

(Die Eltern werden über das Beschwerdemanagement informiert)

- Beim Aufnahmegespräch
- beim Erstgespräch oder 4,5jährigen Gespräch
 - bei Elternabenden
- durch Hinweise an der Kita-Pinnwand
 - über den Telegram Chat
- bei den Tür Gesprächen mit den pädagogischen Fachkräften
 - über die Elternvertreter
 - über die Geschäftsleitung/den Träger

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften/Leitung
 - über anonymisierte Elternbefragungen
 - bei der Geschäftsleitung/ dem Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita
 - über das Beschwerdeformular
 - bei Elternabenden
 - Bei der KiTa Aufsicht Hamburg

Aufnahme der Elternbeschwerden:

- durch Wahrnehmung und Beobachtung
 - im direkten Dialog
- per Telefon, Telegram Chat oder E-Mail
 - über das Beschwerdeformular
- Tür- und Angelgespräche (schnelle Klärung)
 - zeitnahe Elterngespräche (im Tandem)

- von der Geschäftsführung/ dem Träger
- schriftlich durch ein Beschwerdeprotokoll
 - durch Einbindung der Elternvertreter

Die Beschwerden werden bearbeitet:

- bei einem Tür-u. Angelgespräch
- im Einzelgespräch, bei intimen Beschwerden
 - in Elterngesprächen im Tandem
- durch Weiterleitung an die gewünschten Stellen
 - durch/mit den ElternvertreterInnen
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen
 - auf Elternabenden
- mit der Geschäftsführung/ dem Träger

MOTTE Kindertreff 5

**Wen spreche ich für Beschwerden in persönlichen
Angelegenheiten an?**

Für Kinder: die pädagogischen Fachkräfte, die Teamleitung, Berufspraktikanten/-innen, die Honorarkräfte, die involvierten Kinder, die Freunde

Für Eltern: die pädagogischen Fachkräfte, die Berufspraktikanten/-innen, die Honorarkräfte, die Elternvertreter, der Elternbeirat, die Geschäftsleitung/der Träger

Wie wird das Beschwerdemanagement bei Eltern und Kinder etabliert?

Kindern:

- Über eine adäquate Gesprächskultur in der Einrichtung
- Pädagogen nehmen die Befindlichkeiten der Kinder wahr und verbalisieren diese, fragen nach, machen nach Möglichkeit ein Angebot, greifen wenn nötig ein, unterstützen, handeln so dass sie als Vorbild genommen werden können
- über den täglichen Austausch in der Gruppe und auch das Einzelgespräch
- über bewusste Visualisierung und konkrete Thematisierung in der Gruppenzeit
- in der Kinderteam

Eltern:

- Eltern werden wahrgenommen, aktiv angesprochen (wenn sie es nicht von selbst tun), ihre Beschwerde wird ernstgenommen und transparent bearbeitet

- bei Elterngesprächen
- auf Elternabenden
- über die Elternvertreter
- über Aushänge/ Nachrichten im Elternchat
- über Elternbefragungen (z.B. Fragebox/Elternchat)

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?

MOTTE Kindertreff 6

Qualitätsüberprüfung und Entwicklung

Für die Kinder im Rahmen von:

- Nachfragen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
 - Visualisierung der verbindlichen Absprachen
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
 - Regelmäßigen Zeiten zum Thema Kinderrechte
(z.B. Kinderteam)
- Einführung der neuen Kinder, z.B. durch Kinder, in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen/Supervision
 - in Teamfortbildungen zu dem Thema

Eine konzeptionelle Anpassung erfolgt aus Rückmeldungen/Erfahrungswerten

Für Eltern im Rahmen von:

- Tür- und Angelgesprächen
- Rückversicherungen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
 - Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Anonymisierten Fragebox (z.B. vor den Elternabenden)
 - Elterngesprächen
 - Elternabenden
 - Hausbesuchen
 - KiTa internen 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, Fachkräfte, Führungskräfte und dem
Träger.

MOTTE Kindertreff 7

Es folgt das Beschwerdeformular für Familien
Ergänzungsvorschlag zu Verhaltensweisen!
Eure Meinung, die ist uns wichtig!
Sprecht uns gerne direkt an, bittet um ein Gespräch, eine
Nachricht per Telegramm schicken oder
dieses Formular für Ihre Rückmeldung an uns nutzen!
Gibt es etwas, auf das Sie uns gerne hinweisen möchten?
Möchten sie eine pädagogische Handlung hinterfragen?

Oder belastet sie etwas, was sie nicht einordnen können?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

MOTTE Kindertreff

Beschwerdeprotokoll
Wer hat die Beschwerde vorgebracht?

Name/-n (in welchem Bezug stehen sie zu der Einrichtung)

Tel. / E-Mail

Datum: _____

Wer hat die Beschwerde entgegengenommen?

Beschwerdeinhalt

Gemeinsame Vereinbarungen:

Ist ein weiteres Vorgehen geplant?

Wer ist zu beteiligen?

Termin: _____

Datum: _____ Unterschrift/ MA: _____

Datum: _____ Unterschrift/EB: _____

Anmerkungen:

MOTTE Kindertreff 9

Ablaufschema

1. **Beschwerdeeingang**

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- wurde ein Beschwerdeprotokoll verfasst und wenn ja, von wem?
 - Ist die Problematik umgehend lösbar?
 - Kann die Beschwerde selbst zu bearbeitet werden oder muss sie an eine zuständige Stelle weitergeleitet werden?

2. Beschwerdebearbeitung

- Der/Die Beschwerdeführende hat eine Bearbeitungsfrist erhalten oder selber festgelegt.
- Es fand eine Dokumentation statt (Formular oder anderes Instrument).
 - Eine Lösung wird oder ist erarbeitet.
- Bei Bedarf werden Kollegen oder eine andere Fachberatung einbezogen.
 - Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung/ der Träger eingebunden.
 - Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet.

3. Abschluss

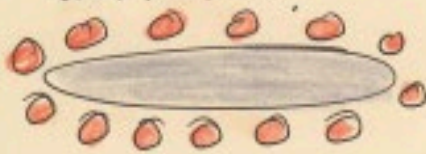
- Der Beschwerdeführende wird über die Lösung/ den Sachstand informiert.
 - Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben abgeschlossen.
 - Die Dokumentation wird archiviert.
 - Die Beschwerde/ die Lösung/ die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
 - Daraus folgen ggf. Veränderungen/ Korrekturen in der Einrichtung.
 - Daraus folgen ggf. Information an alle Eltern/ Kinder.
-

PRAXIS-
BEISPIEL

ELEMENTE - BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN

aus der
Awo - Kita KURT POHLE
in Husum (Schleswig-Holstein)
Leitung Anke Petersen

tägl. GRUPPEN-
KONFERENZEN
Was (an uns) gut?
Was nicht?



in Gruppen
MAGNETWAND
für
BESCHWERDEN

selbst schreiben
kleben oder
mit Hilfe

U3

BESCHWERDE-
KULTUR
für Kind
sprechen in
Situation,
im Gespräch,
im Team

BÜRO:
Hälfte KINDERBÜRO
LEITUNG



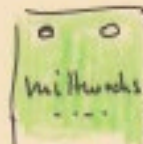
BÜRO:
Türe immer
'offen'
Leitung immer
ausprechbar



Vor
BüRO
WARTEBANK



1x pro Woche



BESCHWERDE-
STUNDE mit
LEITUNG im
KINDERBÜRO

LEITUNG
führt


Protokoll
über
Beschwerde
Schritte
wer, was,
wann und
Lösungsweg



NEWSLETTER AUCH mit
PROTOKOLLEN zu
BESCHWERDEN und
BETEILIGUNGSPROJEKTEN,
die daraus laurden



www.awo-sh.de → Kita Kurt Pohle → Newsletter

