



**SOS
KINDERDORF**

SOS-Kinderdorf
Brandenburg

SOS Kinderdorf Brandenburg
Johannisburger Anger 2
14772 Brandenburg

Telefon 03381 72850
Telefax 03381 728549
kd-brandenburg@sos-kinderdorf.de
www.sos-kinderdorf.de/kinderdorf-brandenburg

SOS-Kinderdorf Brandenburg
Kita Kleine Waldgeister

Beschwerdemanagement in der Kita „Kleine Waldgeister“



Inhalt

| | |
|--|---|
| 1. Allgemein | 4 |
| 2. Unsere Beschwerdekultur für Mitarbeitende | 4 |
| 3. Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder | 4 |
| 4. Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern | 5 |
| 5. Qualitätsüberprüfung | 6 |
| 6. Ablaufschema einer Beschwerde | 7 |

1. Allgemein

Beschwerden in der Kita Kleine Waldgeister können von Kindern, Eltern 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.

2. 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 reklamationfreundliche Haltung
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen

3. 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 wahr-

- genommen 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 unserer Kindertagesstätte 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 Beschwerde zum Ausdruck

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

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind
- in der Gruppenzeit durch Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- im Rahmen der Kinderkonferenz

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet

- mit dem Kind in respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen zu finden
- im Dialog in der Gruppe
- in der Kinderkonferenz
- in Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen
- mit der Einrichtungsleitung

4. Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der Kitaleitung
- bei der Geschäftsleitung/ dem Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita
- über das Beschwerdeformular
- auf den Beiratssitzungen
- bei Elternabenden

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

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
- mit der Geschäftsführung/ dem Träger
- auf Elternabenden

5. 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 Teamfortbildung.

Für Eltern im Rahmen von:

- Tür- und Angelgesprächen
- Rückversicherungen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Anonymisierten Elternbefragungen
- Elterngesprächen
- Elternabenden
- Elternbeiratssitzungen
- Thematisierung in Dienstbesprechungen

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.**

6. Ablaufschema einer Beschwerde

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.