

Wir entwickeln eine gemeinsame Beschwerdekultur

Beschwerdemanagement der Kindertagesstätte St. Josef in Verden

Kinder, Fachkräfte und Eltern haben ein Recht auf Mitbestimmung, wie es in unserem Partizipationskonzept beschrieben ist.

Wer mitbestimmen kann, hat auch ein Recht darauf, sich beschweren zu können. Diese Form der Beteiligung ist ein Element unserer pädagogischen Arbeit.

Beschwerden dienen dazu, die Arbeit zu hinterfragen und weiterzuentwickeln. Die Auseinandersetzung mit einer Beschwerde ist eine Reflektion der pädagogischen Arbeit in unserer Einrichtung. Konstruktive Vorschläge werden gehört, wahrgenommen und beantwortet. Dabei stärkt ein wertschätzender und respektvoller Umgang miteinander unser Zusammenleben.

Das Beschwerdemanagement für Kinder:

Kinder haben das Recht auf Mitbestimmung und Mitgestaltung ihres Alltags, wie es in den Kinderrechten festgelegt ist. Dieses prinzipielle Recht ist in Artikel 12 der UN-Kinderrechtskonvention, im § 45 SGB VIII sowie im § 2 KiTaG verankert.

Kinder dürfen sich äußern und erfahren so, dass sie mit ihren Interessen und Meinungen wichtig sind: „Es ist jemand da, der sich für mich interessiert, der mir zuhört, dem ich wichtig bin. Dem ich mitteilen kann, wenn ich mich ungerecht behandelt fühle.“

Kinder brauchen dabei authentische Fachkräfte als Vorbild, um den Umgang damit und die Reflektion einer Beschwerde zu erleben. Die Kinder erleben, dass sie mit Ihrer Beschwerde etwas bewirken können.

Wichtig für die Kinder ist es, ihnen deutlich zu zeigen, dass wir zuhören. Blickkontakt gehört ebenso dazu, wie das Ernstnehmen der Beschwerde. Kinder brauchen keine Erwachsenen, die ihre Beschwerde belächeln.

In unserer Einrichtung können sich die Kinder beschweren:

- bei den Kindern
- bei den Fachkräften in den Gruppen
- bei der Leitung
- beim hauswirtschaftlichen Personal
- bei den Auszubildenden und Praktikanten
- bei ihren Eltern
- beim Träger

Nicht alle Kinder können ihre Beschwerde verbal artikulieren. Auch durch Äußerungen anhand von Mimik, Gestik oder Lauten kann eine Beschwerde zum Ausdruck gebracht werden. Manchmal merken wir erst an einem herausfordernden oder zurückhaltenden Verhalten eines Kindes, dass etwas nicht stimmt. Wir müssen immer wieder ein gutes Gespür für die Kinder entwickeln.

Beobachtungen und eine sensible Wahrnehmung, sowie der stetige Austausch der Pädagogen untereinander sind dafür die Voraussetzung.

Beschwerdemanagement der Kindertagesstätte St. Josef in Verden

Wir ermutigen die Kinder, sich zu beschweren, sich mitzuteilen, wenn sie bspw. etwas als störend oder ungerecht empfinden. Gemeinsam mit den Kindern werden Lösungsstrategien entwickelt. Kinder können nicht von Anfang an eigene Lösungen finden. Sie benötigen unsere Unterstützung und unser Erkennen, wieviel Unterstützung sie brauchen.

Manche Beschwerden der Kinder lassen sich direkt in der Situation klären. Bei Angelegenheiten, die viele oder sogar alle Kinder betreffen, bietet sich der Morgenkreis in den Gruppen an, um Lösungen zu finden. Dabei lernen die Kinder, ihre Bedürfnisse zu äußern, die Wünsche anderer zu respektieren und gemeinsam Lösungen auszuhandeln.

Die Beschwerden der Kinder, die immer wieder auftauchen und eine weitergehende Klärung benötigen, werden von den Fachkräften in schriftlicher Form festgehalten und eventuell für die Kinder visualisiert. Die Beschwerden werden in der Gruppe mit allen Kindern besprochen. Das bedeutet, dass Meinungen, Lösungsvorschläge und Alternativen zusammengetragen werden. Darüber hinaus können die Kinder auch in das Büro der Leitung kommen, um ihre Beschwerde vorzubringen.

Weiterreichende Beschwerden der Kinder können auch mit den Eltern in einer Elternversammlung, dem Träger oder anderen zuständigen Personen und Institutionen bearbeitet werden.

Das Beschwerdemanagement für Eltern:

Die Zusammenarbeit mit den Eltern, die Erziehungspartnerschaft, ist eine gesetzlich geregelte Aufgabe der Einrichtung. Diese sind im §22, SGB VII, Kinder – und Jugendhilfegesetz, im §10 KiTaG sowie im Betreuungsvertrag festgesetzt. Näheres dazu erläutern wir unter Punkt 9 unserer Konzeption.

Die Eltern wählen in der Gruppe ihres Kindes jährlich die Elternvertreter*innen. Diese Elternvertreter*innen bilden zusammen mit Fachkräften, Trägervertretenden und der Leitung den pädagogischen Beirat. Dieser Beirat bearbeitet auch Beschwerden von Eltern, die einer umfassenderen Aufmerksamkeit bedürfen. Wie beispielsweise der Erhöhung der Kosten für das Mittagessen oder die Verkürzung von Öffnungszeiten einer Gruppe.

Kleine Beschwerden können von Eltern direkt geäußert oder über die Elternvertreter*innen an die Fachkräfte und die Leitung weitergegeben werden. So beschwerten sich Eltern bspw. immer wieder während und auch nach der Zeit von Corona über fehlende Transparenz und Einsehbarkeit unserer pädagogischen Arbeit. Daraufhin entschieden wir uns für die Einführung einer Kindergarten App, der ZwergenNetworkApp. Darüber erhalten Eltern bspw. den Essensplan, Einladungen für verschiedene Elternveranstaltungen, Newsletter aus den Gruppen und noch einiges mehr. Das persönliche Gespräch ersetzt die App natürlich nicht.

Viele Fragen, Anliegen oder kleinere Probleme lassen sich im „Tür-und-Angel Gespräch klären.

Beschwerdemanagement der Kindertagesstätte St. Josef in Verden

Wir erwarten, dass Eltern ihre Beschwerden sachlich und reflektiert äußern und die Fachkräfte ebenso darauf reagieren. Trotzdem kann es zu emotional aufgeladenen Stimmungen kommen die Sachlichkeit und Reflektion vermissen lassen.

Wir hören uns jede Art der Beschwerde an, bewerten diese und reflektieren im Team, was sie für unsere pädagogische Arbeit bedeutet. Dabei achten wir auf einen respektvollen Umgang miteinander. Sollte das nicht möglich sein, müssen Gespräche eventuell auch abgebrochen und verschoben werden, um der Situation den emotionalen Stress zu nehmen.

Genauso wie bei den Kindern nehmen wir Beschwerden schriftlich auf. Sollten wir bei der Reflektion im Team merken, dass wir die Beschwerde nicht einordnen können, holen wir uns Unterstützung beim Träger und/oder Beratungsstellen. Den Eltern wird eine geplante Bearbeitungszeit mitgeteilt. Sie werden dann über eine Lösung oder den derzeitigen Sachstand informiert.

Beschwerden können an die Fachkräfte in den Gruppen, an die Leitungen, an die Elternvertreter*innen, an die Vorsitzenden im pädagogischen Beirat und wie im Betreuungsvertrag zwischen Eltern und der Einrichtung festgelegt, an den Träger gerichtet werden.

Die Fachkräfte in den Gruppen haben ein Formular zur schriftlichen Fixierung der Beschwerde, wenn diese einer intensiveren Beschäftigung bedarf.

Das Beschwerdemanagement für Mitarbeitende:

Den Mitarbeitenden ist ein wertschätzender und respektvoller Umgang miteinander sehr wichtig. Dies tragen wir als verantwortliche Vorbilder auch nach außen.

Beschwerden von Mitarbeitenden werden sachlich und reflektiert geäußert. Diese können an die direkte Kollegin, andere Fachkräfte, die Leitungen, Eltern, Kinder und den Träger gerichtet sein.

Beschwerden, die unsere Pädagogik betreffen, werden in den Teamsitzungen analysiert und beantwortet. Beschwerden an einzelne Fachkräfte oder die Leitung werden direkt oder über die Mitarbeitervertretung vorgebracht. Beschwerden an den Träger sollten über die Leitungen oder die Mitarbeitervertretungen laufen.

Beschwerden an Eltern sollten mit der Leitung besprochen werden. Die Klärung kann in Entwicklungsgesprächen, Elternversammlungen oder im pädagogischen Beirat erfolgen.

Beschwerden an die Kinder erfahren die gleiche Vorgehensweise wie Beschwerden der Kinder.

Interne Beschwerden bleiben in der Einrichtung, jede Fachkraft kann sich darauf verlassen, dass diese nicht nach außen getragen wird.

In unserer Einrichtung leben wir eine Kultur, die Fehler zulässt, aber auch versucht, diese durch sorgfältige Planung und gelungene Kommunikation zu vermeiden. Wir behandeln einen Fehler erstmal an sich, unabhängig von der Verursacher*in.

Beschwerdemanagement der Kindertagesstätte St. Josef in Verden

Über Fehler, die jede/r machen kann, wird offen gesprochen. Wird ein Fehler erkannt, wird dieser aktiv, systematisch und konstruktiv analysiert, um ihn in der Zukunft zu vermeiden.

Eine Fehleranalyse dient der Weiterentwicklung der Einrichtung und der eventuell notwendigen Änderung von Bedingungen. Wobei die Vermeidung von Fehlern im Vordergrund stehen soll.



Kindergarten und Krippe
der Propsteigemeinde St. Josef

Andreaswall 17a
27283 Verden/Aller
☎ 04231/5171
Leitung: Susanne Drewes
Kathrin Fehsenfeld
kindergarten@st-josef-verden.de

Beschwerdeformular

Verden, den

Wer bringt die Beschwerde vor:

Wer nimmt die Beschwerde an:

Kurzbeschreibung:

Vereinbarungen: (Vorgehen, weitere Beteiligte, Absprachen, terminliche Vereinbarungen etc.)

Unterschrift der/des Beteiligten

Unterschrift des Mitarbeitenden