

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist als zentrales Element der Qualitätsentwicklung zu sehen. Eine Beschwerde kann in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen angebracht werden.

Wir unterscheiden dabei zwischen Beschwerden von Eltern/ Erziehungsberechtigten und Beschwerden der Kinder innerhalb des Kindergarten Alltags.

Eine Beschwerde bietet immer die Gelegenheit zur Weiterentwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit und bietet den Kindern und Eltern/ Erziehungsberechtigten die Möglichkeit sich aktiv im Kindergarten mit einzubringen. Daher leben wir nach dem Grundsatz „Beschwerden erwünscht“, mit dem Ziel Zufriedenheit /wieder(herzustellen)

Als Mitarbeiter im Kindergarten leben wir den Kindern vor, wie mit Konflikten umgegangen werden kann.

- Wir sind uns unserer Rolle als Vorbild stets bewusst
- Wir gehen offen, respektvoll und wertschätzend miteinander um
- Wir dürfen Fehler machen
- Beschwerden behandeln wir sachlich, nicht persönlich.
- Wir suchen gemeinsam nach Lösungen

Beschwerdeverfahren für Eltern und Erziehungsberechtigte:

Bereits im Anmeldegespräch werden die Eltern darüber informiert, wie mit Wünschen, Anregungen und Beschwerden in unserem Haus umgegangen wird. In den meisten Fällen hilft ein direktes Gespräch mit der pädagogischen Fachkraft am schnellsten weiter. Ansprechpartner hierfür sind:

- Die pädagogische Fachkraft in der Gruppe
- andere Pädagogen innerhalb des Kindergartens
- Die Kindergartenleitung
- Elternvertreter

Im Falle eines größeren Konfliktes stehen den Eltern mehrere Möglichkeiten zur Verfügung. Sie können Ihr Anliegen:

- Unmittelbar im persönlichen Gespräch (sofern dies noch nicht geschehen ist) mit den Gruppenkräften anbringen.
- Einen Gesprächstermin mit einer Gruppenerzieherin vereinbaren.
- Die Elternvertreter hinzuziehen
- Einen Termin mit der Kindergartenleitung vereinbaren
- Ihr Anliegen schriftlich fixieren und in den Elternbriefkasten werfen. Hierfür stehen Formulare zur Verfügung, welche bei Bedarf auch anonym eingeworfen werden können.

Innerhalb des Formulars können die Eltern angeben an wen sie sich mit Ihrem Anliegen wenden möchten – Erzieherin, Leitung, Elternvertretung, Träger

Nachdem eine Beschwerde bei uns eingegangen ist, wird geguckt

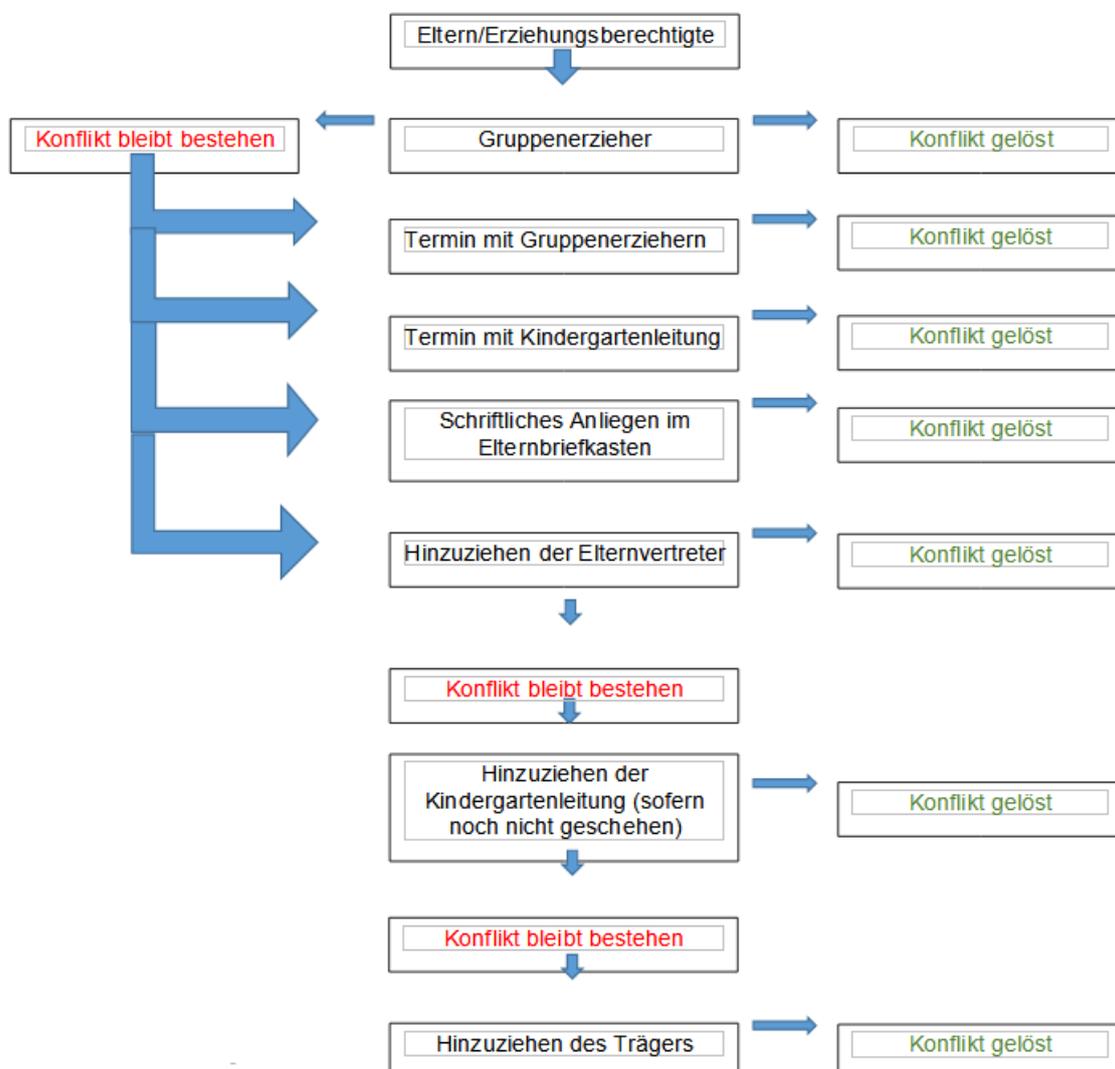
- Handelt es sich um eine Beschwerde, wenn ja wird ein Beschwerdeprotokoll aufgenommen,
- An wen richtet sich die Beschwerde
- Eine Lösung wird erarbeitet indem überlegt wird:

Reicht ein persönliches Gespräch zwischen der Fachkraft und den Eltern oder müssen weitere Maßnahmen eingeleitet werden. So werden z.B. schriftlich fixierte Beschwerden, zunächst mit ins Gruppenteam genommen, um einen Lösungsvorschlag zu erarbeiten. Sollte dieser Schritt zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis kommen, wird der Konflikt im Großteam im Beisein der Kindergartenleitung besprochen. Als weiteren Schritt wird der Träger des Kindergartens hinzugezogen.

Beschwerden der Eltern müssen dokumentiert werden. Dazu gibt es ein Formular auf welchem die Fachkräfte die Konfliktparteien, den Inhalt der Beschwerde, das Datum, die Lösungsstrategie und das Ergebnis eintragen. Diese Formulare werden aufbewahrt und 1x jährlich ausgewertet. Mit Hinblick auf die Fragen, konnten wir die Konflikte zufriedenstellend lösen, wie lange war unser Bearbeitungszeitraum der Beschwerden im Durchschnitt. Resultierend aus diesen Erkenntnissen erfolgen Überlegungen ob unser Verfahren weiterhin so bestehen kann oder ob Änderungen/ Korrekturen innerhalb unserer Einrichtung vorgenommen werden müssen.

Wir sind bemüht schnellstmöglich auf das Anliegen des Beschwerdeführers zu reagieren. Als Zeitraum einer Beschwerdereaktion ist bei Beschwerden bezüglich des Umgangs mit dem Kind, eine Reaktionszeit von max. 24Std vorgesehen. Bei Beschwerden zu nicht akuten Themen oder solchen mit komplizierten Sachverhalt, bis zu 2 Wochen.

In der folgenden Grafik wird das Beschwerdeverfahren für die Eltern/Erziehungsberechtigten noch einmal verdeutlicht.



Beschwerdeverfahren für Kinder:

Es ist wichtig für die Kinder im Alltag eine Umgebung zu schaffen in deren sie Gelegenheit sich zu beschweren. Denn eine Beschwerde vorzubringen, bedeutet ein Anliegen zu äußern, welches für einen selbst eine große Wichtigkeit darstellt. Die Beschwerde hat ein konkretes Ziel, nämlich eine Veränderung zu bewirken. Damit unterscheidet sich seine Beschwerde vom Nörgeln oder Petzen.

Es ist also an uns Erziehern den Kindern

- einen sicheren Rahmen zu bieten. Sodass sie Beschwerden angstfrei äußern können.
- (die Kinder) zu ermutigen sich selbst und seine eigenen Bedürfnisse zu spüren und sie mitzuteilen. Aber auch die Bedürfnisse anderer dabei nicht außer Acht zulassen.
- zu vermitteln wie im Alltag Gefühle und Bedürfnisse ausgedrückt werden können. Sie lernen im Alltag verschiedenste Emotionen bei sich und anderen kennen.
- ein positives Vorbild im Umgang mit Konflikten und Beschwerden zu sein. Und eigenes Verhalten zu reflektieren.

Kinder beschweren sich in der Einrichtung über Themen wie:

- Konfliktsituationen mit anderen Kindern
- Konflikte mit dem pädagogischen Personal
- Unzufriedenheiten im Alltag (Essen, Spielzeug/Materialien, Toilette, Kleidung, Spielorte,...)
- Wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen

Wie können die Kinder ihre Beschwerde vorbringen?

- Sie können sie direkt verbalisieren und vortragen
- Sie zeigen ihren Missfallen durch Mimik, Gestik, Lautbildungen
- Sie zeigen durch ihr Verhalten ein zugrunde liegendes Problem auf, z.B. durch Grenzüberschreitungen oder Verweigerungen

Wenn die Kinder nun deutlich gemacht haben, dass ein Problem vorliegt muss diese Beschwerde zeitnah bearbeitet werden.

- Idealerweise lässt sich die Beschwerde sofort im direkten Gespräch lösen.

Beispiel: *Kind beschwert sich zum Ende des Morgenkreises, dass das von ihm gewünschte Lied nicht gesungen wurde. Nun können die Erzieher direkt erklären ob es vergessen wurde oder aus welchen anderen Gründen es nicht gesungen wurde (beispielsweise Zeitrahmen). Nun finden wir mit dem Kind gemeinsam eine Lösung, wir singen das Lied noch, wir holen es im nächsten Morgenkreis nach, wir beenden wie geplant den Morgenkreis, aber wer dann noch Lust hat zu singen, kann dies mit einer Erzieherin tun.*

- Die Beschwerde bezieht andere Personen mit ein. Sodass ein Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt mit allen Beteiligten geführt wird.

Beispiel: *Kind beschwert sich beim Erzieher, Mama sei gegangen, obwohl sie sich noch nicht richtig verabschiedet hat.*

Lösungswege wären zusammen mit dem Kind beim Abholen das Elternteil anzusprechen und das Kind seine Bitte auf einen Abschiedskuss o.ä. vortragen zu lassen. Sich die Elternseite dazu anzuhören, evlt einen Merktettel zum Verabschieden zu basteln und an die Tür zu hängen.

- Die Beschwerde betrifft mehrere Personen oder vorgegebene Strukturen und macht es notwendig dass in größerer Gruppe darüber gesprochen wird.

Beispiel: Die werdenden Schulkinder beschwerten sich des Öfteren, dass sie als Erstes beim Umziehen fertig sind und dann solange innen an der Tür warten müssen, bis ein Erzieher fertig ist, den jüngeren Kindern beim Anziehen zu helfen um mit raus zu kommen.

Da diese Beschwerde öfter vorgetragen wurde, muss nun geschaut werden wo Ursache des Problems ist und gemeinsam mit den Kindern ein Lösungsweg erarbeitet werden

Betrachten wir so einen Beschwerdeweg einmal genauer:

- Die Kinder bringen ihr Anliegen vor.
- Die Pädagogen greifen die Beschwerde auf und tragen sie gemeinsam mit den Kindern auf der Beschwerdetafel ein.
- Im folgenden Morgenkreis dürfen die Kinder ihre Beschwerde der Gruppe vortragen.
- Gemeinsam überlegen wir Lösungen für das vorliegende Problem. Hierbei ist darauf zu achten, dass der Erzieher das Gespräch moderiert und nicht schnell eigene Lösungen vorschlägt. Die Kinder sollen die Möglichkeit bekommen selbstwirksam und kompetent zu sein, eigene Ideen zu entwickeln und erfahren, dass sie etwas bewirken können.
- Haben die Kinder ihr Anliegen mit den Pädagogen besprochen und wurde eine Lösung erarbeitet, wird die Beschwerde von der Tafel entfernt. Somit ist für jeden sichtbar, dass dieser Konflikt gelöst ist.
- Sollte das Problem nicht im Kreis gelöst werden können, nehmen die Erzieher den Konflikt mit in die nächste Besprechung des Großteams. Hier wird der Konflikt besprochen, nach Lösungsansätzen gesucht und durch Reflexion versucht dem Ursprung des Konfliktes auf zu spüren.
- Die Ergebnisse dessen, werden in kindgerechter Form mit dem beschwerdeführenden Kind besprochen und gemeinsam nach einem neuen Lösungsansatz geschaut.

In der folgenden Grafik wird das Beschwerdeverfahren für die Kinder noch einmal verdeutlicht.

