

## Beschwerdemanagement im AWO Kinderhaus Neuburg

Kinder, Eltern und auch Mitarbeiter/innen können in unserer Kita auf verschiedenen Wegen Kritik, Verbesserungsvorschläge, Anregungen oder Anfragen äußern.

Wir verstehen diese Beschwerden oder Anregungen als Chance, unsere Arbeit zu verbessern beziehungsweise Abläufe und Handlungsschritte zu reflektieren.

Der Begriff Beschwerde ist für uns sehr vielseitig und beinhaltet unter anderem auch Erwartungsunterschiede, Missverständnisse oder Meinungsverschiedenheiten sowie vieles mehr. All diese Faktoren können ebenso bei Kindern als auch bei Eltern zu Beschwerden führen.

Unser Ziel ist es, die Zufriedenheit aller am Kita-Leben Teilnehmenden sicher zu stellen und zu gewährleisten. Wir nehmen alle Anregungen ernst, obgleich von Kindern, Eltern oder Mitarbeiter/innen, bearbeiten diese gemäß unseres Beschwerdemanagements und finden gemeinsam adäquate Lösungen für die individuelle Anfrage.

Während es Erwachsene vergleichsweise zu Kindern sehr einfach haben Anfragen oder Kritik klar und deutlich mitzuteilen, äußern sich die Beschwerden der Kinder gemäß ihres Entwicklungsstandes auf unterschiedlichste Weisen. So muss unser pädagogisches Fachpersonal genau und sensibel auf Mimik, Gestik, Emotionen und deren Verhaltensweisen der Kinder sowie Aussagen achten, um eine mögliche Beschwerde und eine damit verbundene Unzufriedenheit herauszufinden beziehungsweise adäquat darauf eingehen zu können.

Eine Grundvoraussetzung für das pädagogische Fachpersonal ist somit eine offene, einfühlsame und wertschätzende Haltung gegenüber Kindern und auch Eltern.

### **Unser Beschwerdemanagement für Kinder**

#### Weshalb ist das „Beschweren“ für Kinder so wichtig?

- ❖ Das Selbstbewusstsein sowie die Selbstsicherheit der Kinder werden gestärkt, da sie erfahren, dass sie und ihr Anliegen ernstgenommen werden und dadurch eine Behebung der Unzufriedenheit stattfindet.
- ❖ Sie lernen sich eine eigene Meinung zu bilden und diese auch standhaft zu vertreten.
- ❖ Die Kinder erfahren Wertschätzung, Zuneigung, Empathie und Respekt durch das pädagogische Fachpersonal, da diese sich Zeit für das Kind und dessen Beschwerde oder Bedürfnisse nehmen.

- ❖ Die Bindung sowie das Vertrauensverhältnis zwischen pädagogischem Fachpersonal und Kind wird gestärkt, da das Kind sich der jeweiligen Fachkraft anvertraut und gemeinsam mit dem Kind an einer Lösung der Unzufriedenheit gearbeitet wird.
- ❖ Das Mitteilungsbedürfnis der Kinder wird gestillt.
- ❖ Durch das Anvertrauen an eine Fachkraft kann das Kind Erleichterung und Geborgenheit erfahren sowie das Gefühl, bei Sorgen nicht alleine zu sein.
- ❖ Es entstehen Vorbilder für das einzelne Kind in der Gruppe, da Kinder am Model lernen und sich Verhaltensweisen von anderen Kindern aneignen und nachahmen.

### Weshalb können sich die Kinder beschweren?

*Sie können sich über ...*

- ❖ ... die Regeln in der Gruppe, im Haus beschweren
- ❖ ... das Essen oder die Brotzeit beschweren
- ❖ ... eine pädagogische Fachkraft beschweren
- ❖ ... die eigenen Eltern beschweren
- ❖ ... den Tagesablauf beschweren
- ❖ ... eine Situation im Alltag beschweren
- ❖ ... andere Kinder beschweren
- ❖ ... Schmerzen und das eigene körperliche und seelische Wohlbefinden beschweren
- ❖ ... unerfüllte Erwartungen beschweren
- ❖ ... sich selbst ärgern und beschweren
- ❖ ... fehlende Informationen beschweren
- ❖ ... Ungerechtigkeiten beschweren
- ❖ ... Missverständnisse beschweren
- ❖ ... Meinungsverschiedenheiten beschweren

### Wie äußern Kinder ihre Beschwerden?

*Sie äußern ihre Anliegen durch...*

- ❖ ... konkrete Missfallensäußerungen
- ❖ ... Schreien und Weinen
- ❖ ... Sprache
- ❖ ... Mimik und Gestik
- ❖ ... verschiedenen Körpersignale wie Zittern, schnelle Atmung
- ❖ ... das Malen von Bildern
- ❖ ... unterschiedliche Verhaltensweisen wie Ignorieren, Rückzug, Weglaufen oder auch Aggressivität

### Bei wem können die Kinder sich beschweren?

- ❖ beim pädagogischen Fachpersonal
- ❖ bei den eigenen Eltern
- ❖ bei der Leitung
- ❖ bei anderen Kindern
- ❖ beim Kinderrat
- ❖ beim Sorgenfresser (Kuscheltier) in jeder Gruppe

### In welchem Rahmen haben die Kinder in unserer Kita die Möglichkeit sich zu beschweren?

- ❖ Unser Beschwerdemanagement ermöglicht es den Kindern gezielt einmal pro Woche, im Rahmen des Morgenkreises im Kindergarten, ihre Anliegen, Wünsche oder Anregungen kund zu tun. Hierbei liegt der Sorgenfresser der Gruppe in der Mitte des Kreises und darf von den Kindern genommen werden, die ein Anliegen vorbringen möchten. Zudem liegen drei Bildkarten aus, die unterschiedliche Emotionen und Gefühle wie Wut, Fröhlichkeit und Traurigkeit, darstellen. Unsere pädagogischen Fachkräfte nutzen diese Option als zusätzlichen Weg, um herauszufinden, wie es den Kindern geht und welche Gefühle sie aktuell beschäftigen.  
Jedes Kind besitzt eine kleine Klammer mit dem eigenen Bild darauf, welche es an die jeweilige Bildkarte anbringt, je nach persönlicher Stimmung und Empfindung und darf wenn es möchte, etwas dazu äußern.  
Je nach Art des Problems oder Anliegens der Kinder oder des Kindes wird dieses gemeinsam im Morgenkreis thematisiert und bearbeitet oder es wird im Anschluss mit dem einzelnen Kind und der pädagogischen Fachkraft zusammen eine adäquate Lösung gefunden.
- ❖ Durch unseren Kinderrat, der in jedem Kita Jahr neu von den Kindern gewählt wird, haben die Kinder ebenfalls die Möglichkeit jeder Zeit Beschwerden oder Anregungen zu äußern. Diese werden in den regelmäßig stattfindenden Kinderratssitzungen besprochen und bearbeitet.
- ❖ Darüber hinaus befindet sich in jeder Gruppe unseres Kinderhauses ein eigener Sorgenfresser. Diesen dürfen die Kinder eigenständig an sich nehmen, um mit ihm zu kuscheln, um Trost zu erfahren, Probleme und Sorgen mitzuteilen oder auch mit gemalten Bildern, die das Anliegen des Kindes darstellen, zu füttern. Der Sorgenfresser soll den Kindern, neben dem pädagogischen Fachpersonal, den anderen Kindern sowie den Eltern ein zusätzlicher Trostspender sein. Zudem kann die pädagogische Fachkraft durch das Kuscheltier einen Zugang zum Kind finden und erfährt so, was das einzelne Kind gegebenenfalls bedrückt und beschäftigt.

- ❖ Neben den bereits im oberen Abschnitt genannten Optionen haben die Kinder selbstverständlich auch die Möglichkeit, sich jeder Zeit während des Kita- Alltags an eine pädagogische Fachkraft zu wenden und sich ihr anzuvertrauen beziehungsweise je nach Entwicklungsstand des Kindes, durch entsprechendes Verhalten oder nonverbale Kommunikation auf die Unzufriedenheit aufmerksam zu machen.

#### Wie regen wir Kinder an, sich zu beschweren?

- ❖ Die pädagogischen Fachkräfte nehmen alle Beschwerden der Kinder ernst und gehen sensibel mit diesen um und vermitteln dem Kind somit Vertrauen, Bestätigung und Wertschätzung. Durch diese positive Erfahrung lernt das Kind, dass es mit seinen Problemen und Sorgen wahrgenommen wird und es Hilfe sowie Unterstützung bekommt. Dadurch geht das Kind gestärkt aus dieser Situation hervor und vertraut sich bei nachfolgenden Sorgen oder Problemen wieder der Fachkraft an. Dieses Model überträgt sich im Laufe der Zeit auch auf die anderen Kinder, da sie am Vorbildverhalten anderer lernen und sich diese Verhaltensweisen selbst aneignen und nachahmen.
- ❖ Durch das Anbieten von speziellen Bilderbüchern in der Freispielzeit zum Thema Gefühle, Sorgen und Ängste zeigen wir den Kindern bildlich weitere Möglichkeiten auf mit ihren Problemen umzugehen.
- ❖ Die pädagogischen Fachkräfte signalisieren ein offenes Ohr und nehmen sich für die Kinder Zeit, was den Kindern das Gefühl von Sicherheit und Vertrauen vermittelt.
- ❖ Durch das Stellen von offenen Fragen an die Kinder, regen die pädagogischen Fachkräfte die Kinder an Situationen und Gefühle näher zu beschreiben und zu schildern.
- ❖ Durch positives Bestärken regen wir die Kinder an den Mut zu haben Unzufriedenheiten kund zu tun sowie Probleme oder Konflikte selbst zu lösen beziehungsweise Ideen für eine Lösung zu finden. Wir geben den Kindern dabei die Chance etwas selbst zu lösen und auf die eigene Fähigkeit zu vertrauen Schwierigkeiten selbst bewältigen zu können, was ihr Selbstvertrauen und die Selbstsicherheit stärkt. Wichtig dabei ist, dass wir dem Kind signalisieren, dass es während dieses Prozesses nicht alleine ist, sondern jederzeit unsere Unterstützung und Hilfe bekommen kann.

#### Wie wird mit den Beschwerden der Kinder umgegangen?

- ❖ Die pädagogischen Fachkräfte nehmen die Kinder sowie ihre Belange ernst, nehmen sich Zeit und begeben sich schnellstmöglich gemeinsam mit dem Kind auf die Suche nach einer Lösung, die für das Kind anwendbar, individuell und passend ist.

- ❖ Sollte eine zeitnahe Lösung der Beschwerde aus sonstigen Gründen nicht möglich sein, wird das Anliegen von der pädagogischen Fachkraft dokumentiert und festgehalten. Gegebenenfalls muss die Fachkraft sich eine Kollegin zu Rate ziehen oder das Problem des Kindes wird im Rahmen einer Teamsitzung (Fallbesprechung) thematisiert und es werden mögliche Lösungswege erarbeitet, die dem Kind angeboten werden können.
- ❖ Eine weitere Option zur Bearbeitung der Anliegen von Kindern ist, dass zu Rate ziehen der Eltern des Kindes, um auch gemeinsam mit ihnen an der Lösung des Problems zu arbeiten und gegebenenfalls weitere Handlungsschritte in die Wege zu leiten, wie beispielsweise das Hinzuziehen von externen Fachdiensten.
- ❖ Durch Gespräche mit dem Kind, das Anbieten des Sorgenfressers oder das Betrachten von speziellen Bilderbüchern können die Sorgen, Belange oder Beschwerden des Kindes bearbeitet werden.
- ❖ Sollte sich ein Kind über eine pädagogische Fachkraft beschweren, muss die betreffende Kollegin die Beschwerde an eine andere Fachkraft, also eine dritte neutrale Person im Kollegenkreis weitergeben und anvertrauen, damit verhindert wird, dass diese Beschwerde nicht übergeben sondern bearbeitet wird. Die beiden Kolleginnen betrachten die vorgefallene Situation und reflektieren das Verhalten der betreffenden Erzieherin. Gemeinsam erarbeiten die beiden Fachkräfte eine Lösung und klären den Konflikt/Beschwerde mit dem Kind. Gegebenenfalls kann auch die Leitung zu Rate gezogen werden, um weitere Handlungsschritte in die Wege zu leiten.

#### Wie machen wir den Kindern unser Beschwerdemanagement sichtbar?

- ❖ Durch unsere Leinwand im Flur der Kinderkrippe und des Kindergartens, auf der den Kindern bildlich aufgezeigt wird bei wem sie sich in unserem Kinderhaus beschweren oder wen sie bei Problemen zu Rate ziehen können. Darauf abgebildet ist unser gesamtes Personal sowie der Kinderrat und der Sorgenfresser als auch die Bildkarten mit den drei verschiedenen Emotionen (Wut, Trauer, Fröhlichkeit). Die Bildkarten symbolisieren den Kindern, dass sie egal, ob sie traurig, wütend oder fröhlich sind, auf unser pädagogisches Fachpersonal zukommen können. Somit verdeutlichen wird den Kindern, dass es in unserem Haus erwünscht ist sich mitzuteilen oder zu beschweren.
- ❖ Ebenso symbolisieren unsere Bildkarten, über die jede Kindergartengruppe im Haus verfügt, mit den drei verschiedenen Emotionen (Wut, Trauer, Fröhlichkeit), dass die Kinder und ihre Gefühle sowie deren Befindlichkeiten einen festen Platz im Kita Alltag haben und dementsprechend willkommen sind.

### Was bedeutet dies für das pädagogische Fachpersonal?

- ❖ Unser pädagogisches Fachpersonal hat eine offene, respektvolle und wertschätzende Haltung gegenüber allen Kindern.
- ❖ Sie nehmen alle Kinder mit ihren Anliegen ernst und signalisieren, dass sie das Problem wahrgenommen haben und sich mit dem Kind auf die Suche nach einer Lösung begeben.
- ❖ Die pädagogischen Fachkräfte beobachten die Kinder feinfühlig, sensibel und genau.
- ❖ Sie gehen mit Anliegen und Beschwerden von Kindern sachlich um und nehmen diese nicht persönlich.
- ❖ Das pädagogische Fachpersonal geht sorgsam und respektvoll mit den Anliegen der Kinder um und zeigt dabei Empathie.
- ❖ Des Weiteren achten die pädagogischen Fachkräfte auf den Entwicklungsstand der Kinder und agieren hierbei adäquat und achten auf ihre Wortwahl sowie den Satzbau.
- ❖ Die pädagogischen Fachkräfte suchen gemeinsam mit den Kindern nach verbindlichen Lösungen die für alle gelten.
- ❖ Sie regen die Kinder zu kreativen und individuellen Lösungen an und geben dabei Hilfestellung.

### Wie wird die Qualität des Beschwerdeverfahrens in unserem Haus geprüft oder weiterentwickelt?

- ❖ ... durch Nachfragen, ob die Situation oder das Problem für das Kind zufriedenstellend geklärt wurde.
- ❖ ... durch gegenseitige Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln der Kinder untereinander und auch zwischen Kindern und Fachpersonal.
- ❖ ... durch regelmäßige Kinderratssitzungen.
- ❖ ... durch Reflexionen in Teamsitzungen oder mit der Leitung.
- ❖ ... durch Fortbildungen zu diesem Thema.

## Unser Beschwerdemanagement für Eltern

### An wen können sich die Eltern bei Anliegen, Wünschen oder Problemen wenden?

- ❖ an die pädagogischen Fachkräfte in der Gruppe
- ❖ an den Elternbeirat
- ❖ an die Leitung und deren Stellvertretung
- ❖ an den Träger
- ❖ an die Kooperationspartner
- ❖ an die Fachdienste
- ❖ an das Jugendamt
- ❖ an die Kommune

### In welcher Form können die Eltern Anliegen vorbringen?

- ❖ Verbal
- ❖ Schriftlich
- ❖ Mimik/Gestik/Körpersprache → unterschiedliche Verhaltensweisen

### In welchem Rahmen haben die Eltern die Möglichkeit ihre Anregungen vorzubringen?

- ❖ bei Tür und Angelgesprächen
- ❖ bei Elterngesprächen
- ❖ bei Telefonaten
- ❖ bei Elternabenden
- ❖ über die Feedbacktafeln nach Veranstaltungen
- ❖ durch den Kummerkasten des Elternbeirats
- ❖ durch E-Mails an die Leitung oder den Träger
- ❖ durch Elternbefragungen 1x jährlich

### Weshalb können sich Eltern beschweren oder Anliegen äußern?

*Sie können sich über ...*

- ❖ ... die Öffnungs- und Schließzeiten oder Gebühren der Einrichtung beschweren.
- ❖ ... die Pädagogik und das Konzept beschweren.
- ❖ ... über den Tagesablauf und die päd. Angebote beschweren.
- ❖ ... das Essen in der Einrichtung beschweren.
- ❖ ... verschiedene Feste und Feiern sowie deren Durchführung beschweren.
- ❖ ... über Spielmaterialien und Ausstattung des Hauses beschweren.
- ❖ ... über den Träger der Einrichtung beschweren.

- ❖ ... über das Personal beschweren.
- ❖ ... über andere Kinder oder Eltern beschweren.

### Wie werden die Beschwerden/Anliegen der Eltern dokumentiert?

Wir dokumentieren die Anliegen der Eltern anhand eines Protokolls, das wir eigens für diesen Zweck entworfen haben. Sollten Anliegen oder Beschwerden der Eltern nicht sofort lösbar sein oder handelt es sich um schwerwiegende Beschwerden wird die Fachkraft die die Beschwerde entgegen genommen hat den Inhalt des Anliegens sowie weitere Verfahrensschritte genau darin festhalten. Sowohl die Fachkraft als auch die Eltern unterzeichnen anschließend dieses Protokoll. Eine weitere Dokumentationsart bietet unser Kummerkasten, in den die Eltern anonym ihre Anregungen oder Wünsche einwerfen können.

### Wie werden die Beschwerden der Eltern bearbeitet?

Unsere pädagogischen Fachkräfte nehmen alle Anregungen und Anliegen der Eltern an und nehmen diese ernst. Gegebenenfalls wird wie im oberen Absatz beschrieben, ein Protokoll über die Beschwerde angefertigt. Sollte das Anliegen der Eltern nicht sofort lösbar sein, wird sich die Fachkraft zeitnah mit ihrer Gruppenkollegin, der Leitung und dem gesamten Team beraten um mögliche Lösungswege für das angegebene Problem zu finden oder sich mit zuständigen Stellen in Verbindung zu setzen, die das Anliegen bearbeiten. Sobald dies stattgefunden hat, werden die Eltern über den aktuellen Stand informiert und es wird gegebenenfalls ein Termin für ein Elterngespräch vereinbart. Sollten die besprochenen Lösungswege nicht zielführend sein, können Fachdienste, der Elternbeirat oder der Träger zu Rate gezogen werden. Des Weiteren können Anliegen oder Wünsche auch mit Hilfe eines Elternabends in der Gruppe bearbeitet werden.

### Was bedeutet dies für das pädagogische Fachpersonal?

- ❖ Unser pädagogisches Fachpersonal hat eine offene, respektvolle und wertschätzende Haltung gegenüber allen Eltern.
- ❖ Sie nehmen alle Eltern mit ihren Anliegen ernst und signalisieren, dass sie das Problem wahrgenommen haben und sich auf die Suche nach einer Lösung begeben.
- ❖ Sie gehen mit Anliegen und Beschwerden von Eltern sachlich um und nehmen diese nicht persönlich.
- ❖ Das pädagogische Fachpersonal geht sorgsam, professionell und respektvoll mit den Anliegen der Eltern um und vermittelt Verständnis.
- ❖ Die pädagogischen Fachkräfte suchen gemeinsam mit den Eltern nach verbindlichen Lösungen, die für alle gelten.



- ❖ Das pädagogische Personal zeigt sich kooperationsbereit, konfliktfähig und begegnet den Eltern auf Augenhöhe.

Wie wird die Qualität des Beschwerdeverfahrens in unserem Haus geprüft oder weiterentwickelt?

- ❖ ... durch Nachfragen, ob die Situation oder das Problem für die Eltern zufriedenstellend geklärt wurde.
- ❖ ... durch Elternbefragungen.
- ❖ ... durch Reflexionen in Teamsitzungen oder mit der Leitung.
- ❖ ... durch Fortbildungen zu diesem Thema.

Das Beschwerdemanagement ist Eigentum des AWO Kinderhaus Neuburg und jede Form der Vervielfältigung bedarf der Einwilligung der Einrichtung, da dies ein urheberrechtlich geschütztes Werk ist.

