

Begleit-Broschüre zur Konzeption



Beschwerdemanagement

**Kindertagesstätte der Gemeinde
Ranstadt
Stand Juni 2020
Verfasst von: Team der Kita
Sonnenhügel**

Definition

Wir verstehen unter dem Begriff Beschwerde alle mündlichen und/oder schriftlichen, kritischen Äußerungen von Kindern oder deren Personensorgeberechtigten, die den Einrichtungsalltag, das Verhalten der Fachkräfte oder der Kinder, die pädagogische Arbeit in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Trägers betreffen. Das Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit dem Eingang und der Bearbeitung von Beschwerden stehen.

Ziele

Die Beschwerde ist ein wichtiges Instrument, die Rechte von Kindern und Eltern zu wahren. Sie dient der Qualitätssicherung- und Steigerung, bildet einen wichtigen Bereich zur Reflexion der eigenen Arbeit, dient der Prävention und schützt die Kinder.

Ausgangslage zum Beschwerdemanagement

Zwischen den Kindern und den pädagogischen Fachkräften in Kindertageseinrichtungen besteht zwangsläufig ein ungleiches Machtverhältnis. Aufgrund der Lebenserfahrung, des Altersunterschiedes und des sich daraus ergebenden Wissensvorsprungs besteht die Gefahr, dass die Erwachsenen ihre Überlegenheit gegenüber den Kindern ausnutzen. In der Elementar- und Integrativpädagogik sind sie gefordert, Kinder an die Einhaltung von Regeln heranzuführen, zu kontrollieren und bei Bedarf auch ge-

gen ihren Willen durchzusetzen. Deshalb ist es unabdingbar, den Kindern ihre Rechte aufzuzeigen und die Beschwerdemöglichkeit zu verankern.

Möglichkeiten der Beschwerde

Bei Beschwerden kommen grundsätzlich alle Ebenen und Personen unserer Kindertagesstätte in Betracht. Innerhalb der Einrichtung sind dies: Mitarbeiter, die Einrichtungsleitung bzw. stellvertretende Leitung, oder der Elternbeirat.

Außerhalb der Einrichtung sind dies: der Träger der Einrichtung, die zuständigen Sachbearbeiter im Fachbereich Jugend und Soziales des Wetteraukreises in Friedberg und das Hessische Ministerium für Soziales und Integration.

Mündliche Beschwerdemöglichkeiten im

Einrichtungsalltag:

In der morgendlichen Versammlung bzw. Morgenkreis bieten wir Raum und Zeit, Belange, Wünsche, Ärgernisse und Anregungen zu formulieren. Im Alltag bieten sich viele Situationen für persönliche Gespräche unter vier Augen, oder in Kleingruppen.

Für Erziehungsberechtigte besteht die Möglichkeit, Wünsche, Anregungen, Sorgen oder Ärgernisse, in Tür- und Angelgesprächen, sowie im Elterngespräch zu äußern. Die jährlich mehrfach, im Rahmen von Elternabenden sowie Elterncafés, stattfindende Elternbefragung, bietet Raum für Rückmeldungen an die Einrichtung. Je nach Anliegen können sich die Eltern auch an den Elternbeirat wenden.

Schriftliche Beschwerdemöglichkeiten:

Beschwerden können jederzeit in den Briefkasten oder per E-Mail an: kindertagesstätte-sonnenhuegel@ranstadt.de gesendet werden. In Beschwerdefällen, in denen eine mögliche Gefährdung des Kindes vorliegt oder die unter den § 8a „Kindeswohlgefährdung“ fallen, muss umgehend die Leitung informiert werden. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen und zieht ggf. das Jugendamt hinzu.

Wir nehmen alle Beschwerden ernst und sehen sie als Chance der Qualitätssteigerung. Der wertschätzende Umgang miteinander ist für uns dabei selbstverständlich. Bei der Bearbeitung von Beschwerden achten wir auf Transparenz und Verlässlichkeit. Ein direktes, ehrliches und offenes Miteinander ist uns sehr wichtig. Daher ist es wichtig, den „Weg der Lösungsfindung“ gemeinsam mit uns zu gehen.

Beschwerdeverfahren

Klärungsversuch mit beteiligten Personen:

Bei personen- oder verhaltensbezogenen Beschwerden wird im ersten Schritt versucht, gemeinsam mit den betroffenen Konfliktparteien, das Anliegen zu klären. Anschließend werden konstruktive Lösungsvorschläge entwickelt oder ein für beide Seiten akzeptabler Kompromiss gefunden. Gegebenenfalls unter Hinzuziehung einer beiderseits anerkannten Vertrauensperson.

Bearbeitung der Beschwerde im Team:

Sollte es auf diesem Wege zu keiner Einigung kommen oder die Beschwerde die gesamte Einrichtung betreffen,

wird in Absprache mit dem Kind/den Kindern oder den Erziehungsberechtigten das Thema in der nächsten Teamsitzung angesprochen und entschieden, welche Maßnahmen erforderlich sind oder getroffen werden. Im Protokoll werden diese Schritte schriftlich festgehalten. Als Kita haben wir den gesetzlichen Auftrag, die Möglichkeit der Beschwerde einzurichten.

Rückmeldung an das Kind bzw. die Eltern:

Das Kind bzw. die Erziehungsberechtigten werden über die Entscheidung des Teams und die weiteren Schritte informiert. Für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen sind die zuständigen pädagogischen Fachkräfte verantwortlich. Die Leitung wird darüber informiert. Auch anonym eingehende Meldungen werden wie oben erwähnt behandelt. Eine Rückmeldung ist in diesem Fall allerdings nicht unmittelbar möglich.