

Vorwort

Warum ein Beschwerdeverfahren?

Beschwerden in unseren Ev. Kindergarten Dorfmark „Sonnenschein“ können Kinder, Eltern und Mitarbeitende in Form von Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausdrücken.

Kinder, die sich selbstbewusst für ihre Bedürfnisse und Rechte einsetzen, sich (selbst-) wirksam fühlen und wertschätzen, sind besser vor Gefährdungen geschützt. Damit ist die Entwicklung von Verfahren zur Beschwerde ein wichtiger Baustein zur Gewaltprävention und zum Schutz jedes Kindes.

Rechtliche Grundlage

Das am 01.01.2012 in Kraft getretene Bundeskinderschutzkonzept weist auf, dass neben dem Beteiligungsrecht auch ein Beschwerderecht einzuräumen ist. So hat jedes Kind das Recht sich zu beschweren und den Anspruch darauf, dass diese Beschwerden gehört und adäquat bearbeitet werden. (vgl § 45 Abs. 2 S.3 SGB VIII in Kapitel V sowie Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter 2013)

Unser Verständnis von Beschwerde

Die Beschwerde ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die Verbalisiert oder durch Emotionen zum Ausdruck gebracht wird. Ältere Kindergartenkinder können diese meist schon gut versprachlichen, während bei jüngeren Kindern Beschwerden von den pädagogischen Mitarbeitern über das Verhalten sensibel wahrgenommen werden. Die Achtsamkeit und das dialogische Verhalten der pädagogischen Fachkraft sind die Basis für eine gelingende Bearbeitung. Das Ziel ist jede Beschwerde ernst zu nehmen und ihr nachzugehen, um Lösungen zu finden, die für alle tragbar sind.

Beschwerden verstehen wir als Möglichkeit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unserer Einrichtung. So bieten wir den Kindern ein Lernfeld ihr Recht auf Beteiligung umzusetzen. Dies erfordert eine partizipatorische Grundhaltung und Rahmenbedingungen, die Beschwerden nicht als Störungen, sondern als Chance begreifen mit der Zielsetzung die Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

Die Reflexion der pädagogischen Haltung erreicht eine neue Qualität. Der Aufbau des Systems steht dabei im engen Austausch mit dem Träger.

Formen der Beschwerde

Beschwerden können dabei in unterschiedlichen Formen geäußert werden. Hier unterscheidet man zwischen einer Verhinderungsbeschwerde und einer Ermöglichungsbeschwerden.

Verhinderungsbeschwerde: Mit dieser Art der Beschwerde wird darauf hingewiesen, dass eine Grenze überschritten wird. Durch sie soll ein „Stopp Signal“ gesetzt werden.

Ermöglichungsbeschwerden: Bei dieser Art der Beschwerde steht die Veränderung oder die Schaffung einer neuen Situation im Vordergrund. Beispielsweise können so Beschwerden über die Strukturen des Tagesablaufes oder über das Verhalten der Erwachsenen, Materialangebot in der Kita oder Regeln, die es in der Gruppe gibt, inhaltlich hervorgebracht werden.

Inhaltsverzeichnis

1. Kodex: das Verhalten der Mitarbeiter bei Beschwerden	3
2. Kriterien für das Beschwerdeverfahren:	3
3. Beschwerdeverfahren für die Kinder	4
Ermutigung der Kinder zum Ausdruck von Beschwerden:.....	4
Beispiele für Beschwerdesituationen	4
Kindliche Ausdrucksweisen von Beschwerden.....	4
Ansprechpartner für Beschwerden:.....	4
Aufnahme und Dokumentation der Beschwerden	5
Bearbeitung der Beschwerden.....	5
4. Beschwerdeverfahren für Kinder im Alter unter drei Jahren	5
5. Beschwerdeverfahren für die Eltern	6
Informationsmöglichkeiten zum Beschwerdemanagement.....	6
Ansprechpartner für Beschwerden.....	6
Aufnahme und Dokumentation der Beschwerden	6
Bearbeitung der Beschwerden.....	6
6. Sicherstellung der Weiterentwicklung und Prüfung der Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung	7

1. Kodex: das Verhalten der Mitarbeiter bei Beschwerden

- Wir verstehen uns als Vorbild im Umgang mit Beschwerden. Eigene Verhaltensweisen und Bedürfnisse werden reflektiert und mit den Kindern thematisiert.
- Beschwerden werden von uns sachlich angenommen, nicht persönlich.
- Wir haben eine wertschätzende und respektvolle Haltung. Dabei verzichten wir auf verbales und nonverbales abwertendes und ausgrenzendes Verhalten und beziehen gegen gewalttätiges, diskriminierendes, rassistisches und sexistisches Verhalten aktiv Stellung.
- Die Kommunikation ist geprägt von Offenheit und Ehrlichkeit.
- Wir vermitteln und leben Fehlerfreundlichkeit in unserer Einrichtung.
- Das Zuhören ist bestimmt von Aufmerksamkeit und Zurückhaltung der eigenen Befindlichkeiten.
- Wir bieten einen sicheren Rahmen, in dem Beschwerden angstfrei geäußert und mit Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden.
- Wir ermutigen dazu Emotionen zuzulassen und diese zu verbalisieren.
- Wir begleiten die Kinder ihre eigenen Bedürfnisse und die Bedürfnisse anderer zu erkennen.
- Die aufgestellten Strukturen des Beschwerdeverfahrens sind bekannt und werden umgesetzt. Die eigene Reflexion des Verfahrens wird im Team reflektiert.

2. Kriterien für das Beschwerdeverfahren:

- Verbindlichkeit und Verlässlichkeit
- Transparenz und Nachvollziehbarkeit der Gestaltung der Prozesse
- Information, wenn Schritte der Erwachsenen notwendig sind, über die die Kinder informiert sein sollten.
- Vielfältige Zugangswege, die unterschiedliche Herangehensweisen von Kindern berücksichtigen und verstehen.
- Zeitnahe Umsetzung und Rückmeldung

3. Beschwerdeverfahren für die Kinder

Informationsmöglichkeiten für Kinder zum Beschwerdemanagement

- Über eine adäquate Gesprächskultur in der Einrichtung
- Pädagogen nehmen die Befindlichkeiten der Kinder sensibel wahr und verbalisieren, fragen, machen ein Angebot, greifen ein, unterstützen, handeln als Vorbilder z.B. bei Auseinandersetzungen
- über Erklärungen und das Gespräch im Einzelfall
- über bewusste Visualisierung und konkrete Thematisierung im Alltag
- in Morgenkreisen/ Gesprächsrunden

Ermutung der Kinder zum Ausdruck von Beschwerden:

- durch Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung), in den 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 wahrgenommen 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

Beispiele für Beschwerdesituationen

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- in Konfliktsituationen
- über unangemessene Verhaltensweisen der Pädagogen
- über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.)

Kindliche Ausdrucksweisen von Beschwerden

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

Ansprechpartner für Beschwerden:

- Fachkräften in der Gruppe/ Leitung
- Diakonin
- Freunde
- Eltern
- Weitere Mitarbeitende der Einrichtung, wie beispielsweise Praktikanten

Aufnahme und Dokumentation der Beschwerden

- Aufnahme durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- Aufnahme durch den direkten Dialog der Fachkraft mit dem Kind/ den Kindern
- Dokumentation im Gruppenalltag durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- Dokumentation durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- Aufnahme und Dokumentation im Rahmen des Morgenkreises/ der Gesprächsrunden
- Aufnahme und Dokumentation im Rahmen von Befragungen

Bearbeitung der Beschwerden

- mit dem Kind/ den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen finden
- im Dialog mit der Gruppe in Gesprächsrunden oder im Morgenkreis
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen
- in Leitungsrunden
- mit dem Träger

4. Beschwerdeverfahren für Kinder im Alter unter drei Jahren

Bei Kindern im Alter unter drei Jahren spielen selten Beschwerden eine Rolle, die für die ganze Gruppe relevant sind. Diese Prozesse sind individueller und brauchen eine nahe Prozessbegleitung.

Folgende Inhalte beschreiben die Bearbeitung von Beschwerden im U3 Bereich:

- im Fokus stehen oft Selbstbestimmungsrechte
- Zeitnahe Bearbeitung der Beschwerden
- einer Person, die den Prozess nah begleitet
- ... so wachsen sie in das System hinein und können sich mit zunehmenden Kompetenzen immer mehr einbringen.

Wichtig: eine genaue methodische und inhaltliche Erarbeitung eines Beschwerdeverfahrens für Kinder werden wir gemeinsam mit den Kindern erarbeiten.

5. Beschwerdeverfahren für die Eltern

Informationsmöglichkeiten zum Beschwerdemanagement

- Beim Aufnahmegespräch/ Elterncaffè „Neue Kinder“
- bei Elternabenden
- Homepage
- Pädagogisches Konzept
- durch Aushänge und Infomaterial
- im Dialog mit den pädagogischen Fachkräften

Ansprechpartner für Beschwerden

- die Leitung
- pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- Träger
- Elternvertreter als Bindeglied zur Kita
- Elternbeirat

Aufnahme und Dokumentation der Beschwerden

- Aufnahme und Dokumentation über das Formular Beschwerdehinweis (siehe Anhang)
- Aufnahme durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- Aufnahme im direkten Dialog
- Aufnahme per Telefon oder E-Mail
- Aufnahme bei Tür- und Angelgesprächen
- Aufnahme bei vereinbarten Elterngesprächen
- Dokumentation in Beschwerdedokumentation
- Aufnahme durch Einbindung der Elternvertreter
- Aufnahme mittels anonymisierter Zufriedenheitsumfrage

Bearbeitung der Beschwerden

- entsprechend dem Ablauf: Beschwerdeverfahren (siehe Anhang)
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- im Dialog mit Elternvertretern/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen/ kollegiale Beratung
- mit der Geschäftsführung/dem Träger

6. Sicherstellung der Weiterentwicklung und Prüfung der Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung

Unsere Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren bieten vielfältige Entwicklungschancen für unsere Einrichtungen und alle Beteiligten.

Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsfelder kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren. Arbeitsabläufe müssen laufend im Dialog reflektiert werden. Das erfordert eine offene Kommunikation mit allen und für alle: Kindern, Eltern, Familien, Pädagogen, Führungskräften und dem Träger.

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
- Gesprächsrunden und Morgenkreis zum Thema Strukturen und Regeln
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch in Leitungsrunden, mit dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen.

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

Für Eltern im Rahmen von:

- Tür- und Angelgesprächen
- Rückversicherungen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Anonymisierten Elternbefragungen
- Elterngesprächen
- Elternabenden
- Elternbeiratssitzungen
- Veranstaltungen
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Leitungsrunden mit dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung