

# Beschwerdemanagement für Kinder

## Anlass von Beschwerden:

Kinder sollten befähigt werden, ihre Meinung äußern zu können. Diese Meinung sollte wahrgenommen und berücksichtigt werden. Die Bandbreite möglicher Anliegen macht es notwendig mehrere Beschwerdewege zur Verfügung zu stellen. Beschwerden können alltägliches, strukturelles oder Grenzüberschreitungen betreffen.

## Leitlinien

Mit der Beschwerde äußern Jungen und Mädchen ihre Unzufriedenheit. Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung benutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Tageseinrichtung vorzubeugen.

- » Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht,
- » Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen.
- » Beschwerden werden systematisch auf der Grundlage unseres einheitlichen Bearbeitungsverfahrens zügig und sachorientiert bearbeitet.
- » Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität in unserer Kindertagesstätte.
- » Angemessener und offener Umgang mit Beschwerden
  - Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult.
  - Das Team weiß um die negativen Auswirkungen des unprofessionellen Umgangs mit Beschwerden.
  - Die Mitarbeitenden haben ihre eigene Haltung dazu reflektiert.
  - Das Team hat seine Haltung zu Beschwerden miteinander geklärt.
  - Die Mitarbeitenden sind sensibel für die Sichtweise der Kinder.
  - Ein standardisiertes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden ist eingeführt.
- » Die Zufriedenheit der Kinder ermitteln / Ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit geben, z.B.:
  - Täglicher Morgenkreis
  - Kinderkonferenz/ Versammlung
  - Befragung der Jungen und Mädchen
  - Kreative Meinungsäußerungsmethoden (Zeichnungen, Plakate, Erzählrunden ...)
  - Wunsch- und Meckerkasten
  - Kinderinterview
  - Kindersprecher
  - Kinderleitung
  - zu Beginn eines Kindergartenjahres z.B. Beschwerde/ Zufriedenheit äußern
  - Kinder wählen einen „Beschwerde-Kümmerer“
  - Kindersprechstunde
- » Jungen und Mädchen sind mit der „Beschwerdekultur“ der Einrichtung vertraut
  - über Zeichnungen und Plakate
  - über Gespräche mit Erzieher/innen
  - wird im Umgang miteinander sichtbar.

Jungen und Mädchen wissen, dass sie sich mit ihren Beschwerden an die Mitarbeitenden oder die Leitung wenden können. Sie machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.

- » Dokumentation der Beschwerdebearbeitung (bei schwerwiegenden Beschwerden)
  - einheitliches, übersichtliches Verfahren
  - Checkliste für Beschwerde

Siehe hierzu „Beschwerdemanagement“ **Dimension 3, Kapitel 2**

Sollte ein Kind Angaben zu (sexualisierter) Gewalt machen, ist das Verfahren „Intervention bei Wissen oder Verdacht von Gewalt innerhalb der Einrichtung“ anzuwenden (Siehe hierzu **Anhänge**).

## Ziele

- Gesichertes, verlässliches und einheitliches Bearbeitungsverfahren
- Dokumentation der Beschwerdebearbeitung
- Versachlichung von Beschwerdebearbeitung
- Steigerung der Zufriedenheit mit der Leistung der Kindertagesstätte – Servicequalität
- Analyse von Anforderungsprofilen
- Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Klärung von Verantwortlichkeiten
- Klärung von Zuständigkeiten
- Qualitätsentwicklung

## Beteiligte

- Alle Mitarbeitenden der Einrichtung
- Der Träger

## Grundlage

- Arbeitsrechtliche Bestimmungen
- Konzeption der Einrichtung

## Qualitätskriterien

- Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult
- Der Umgang in der Einrichtung ist achtsam und respektvoll.
- Der Ablauf der Beschwerdebearbeitung ist geregelt durch:
  - Beschwerdeformular
  - Verfahrensablauf
  - Lösungsmöglichkeiten

Die Überprüfung des Verfahrens findet regelmäßig statt