

# Konzept

## Beschwerdemanagement

### Kinder

Kita Don Bosco Kaufering

Hessenstr. 1

86916 Kaufering

Stand: Juni 2022

## **Einleitung:**

In der UN-Kinderrechtskonvention heißt es: „Kinder haben das Recht, sich in persönlichen Angelegenheiten zu beschweren.“ Dies ist dort verankert und reicht auch noch bis in das Kinder- und Jugendhilferecht im § 45 SGB VIII hinein. „Die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit in verschiedener Weise über eine verbale Äußerung als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.“<sup>1</sup> „Unsere Kita ist Dienstleister sowohl für die betreuten Kinder als auch für deren Eltern und Angehörige. Wir sind ständig bestrebt, unser Angebot auf Verbesserungspotential zu überprüfen und dies dann auch zu nutzen. Beschwerden, konstruktive Kritik und Verbesserungsvorschläge sind daher immer willkommen. Wir sehen sie als Ausdruck einer nicht erfüllten Erwartung. Deshalb dienen sie uns als Weiterentwicklung unserer Arbeit.

Unsere Mitarbeiter/innen sind stets offen für Kritik und Beschwerden. Wir nehmen die Anliegen und Bedürfnisse sowohl der Kinder als auch der Eltern (im Sinne einer gelingenden Erziehungspartnerschaft) ernst.

Ein wertschätzender, respektvoller Umgang beider Seiten ist uns dabei sehr wichtig.“

## **In unserer Kita können sich Kinder beschweren, wenn:**

- sie unzufrieden sind oder ihnen etwas nicht gefällt
- wenn sie nicht gerne in die Kita kommen (egal aus welchem Grund)
- wenn sie sich nicht verstanden oder ungerecht behandelt fühlen
- wenn sie Konfliktsituationen mit anderen Kindern, Kollegen, etc. haben
- wenn ihnen an der päd. Arbeit (Angebote, Essen, Spiele, Lieder, Bastelarbeiten, ...) etwas nicht gefällt

## **Die Kinder können ihre Beschwerde äußern durch:**

- verbale Äußerungen (egal ob bei ihren Eltern, den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen)
  - durch emotionale Ausdrücke (weinen, schreien, Wut, Zurückgezogenheit)
  - durch unser Beschwerdeblatt
  - durch Gestik und Mimik
-

- durch UNS – wenn wir merken, dass sich ein Kind nicht wohlfühlt sprechen wir es an und hinterfragen, was los ist

### **Unsere Kinder können sich beschweren bei:**

- allen päd. Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- bei Praktikanten und Praktikantinnen
- bei ihren Eltern, Großeltern oder Angehörigen
- bei ihren Freunden
- bei der ganzen Gruppe (z.B. im Morgenkreis)
- bei der Leitung

### **Was passiert nach einer Beschwerde?**

- kleinere Konflikte (z.B. Streit um die Puppe, etc.) werden ohne Dokumentation direkt in der Situation mit den Kindern gelöst
- falls die Kinder ihren Konflikt bereits allein lösen können, stehen wir beobachtend und natürlich für eventuelle Hilfe zur Seite
- jede einzelne Beschwerde wird ernst genommen und dieses Gefühl wird auch den Kindern vermittelt
- jede Beschwerde wird angehört
- es wird versucht eine gemeinsame Lösung mit dem Kind zu finden
- das Kind wird nach seinen Änderungswünschen gefragt
- wir kommen mit dem Kind und den eventuell Beteiligten ins Gespräch
- es werden sich „alle Seiten“ eines Problems angehört
- falls es ein größeres Problem ist, werden die Eltern informiert und ggf. zu einem Elterngespräch eingeladen
- durch Partizipation können sich die Kinder jederzeit mitteilen
- in Teamsitzungen/Gruppenteams wird über die Beschwerde mit den Mitarbeitern/ Mitarbeiterinnen gesprochen um weitere Lösungsideen zu sammeln
- wir gehen mit einer Beschwerde so transparent wie möglich um
- wir sprechen und behandeln eine Beschwerde immer auf Augenhöhe der Kinder

### **Ergebnissicherung:**

- Die Beschwerde und das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung werden im Formular „Beschwerdeprotokoll“ schriftlich festgehalten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass Klarheit über getroffene Vereinbarungen besteht. Das Beschwerdeformular gibt es nur, wenn Konflikte nicht sofort gelöst werden können.
- Das Beschwerdeformular wird im Beschwerdeordner abgeheftet.
- Ist es nicht möglich mit den Kindern eine Lösung zu finden, so wird ein neuer Gesprächstermin mit einer neutralen Person gesucht.
- 1 – 2 Wochen nach der Beschwerdebearbeitung wird von der zuständigen pädagogischen Mitarbeiterin oder der Leitung bei den Kindern nachgefragt, ob sie mit der gemeinsam getroffenen Vereinbarung zufrieden sind.

### **Ziele des Beschwerdemanagements für Kinder:**

- die Kinder sollen sich in der gesamten Kita wohlfühlen und gerne kommen
- die Kinder sollen hier das Gefühl haben, dass sie immer willkommen sind
- die Kinder sollen lernen, ihre Gefühle und Emotionen zu äußern und zu zeigen
- die Kinder sollen erfahren, dass sie hier wertgeschätzt und ernst genommen werden
- wir wollen über konstruktive Kritik unsere päd. Arbeit ständig verbessern
- wir wollen auf die Interessen und Wünsche der Kinder eingehen
- Wir leben in unserer Einrichtung Partizipation – das Recht auf Mitbestimmung – dazu zählt auch, sich den Beschwerden der Kinder anzunehmen
- wir regen die Kinder an, sich zu beschweren und vermitteln ihnen, dass sie jederzeit Beschwerden angstfrei äußern können (durch eine gute und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung)
- wenn eine Lösung gefunden wurde, wird auch nach ein paar Wochen nochmal hinterfragt ob dies für alle Beteiligten in Ordnung ist

## **Datenschutz:**

- Die Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen Mitarbeiter/innen eingehalten.
- Den Kindern wird Verschwiegenheit zugesichert
- Alle Gespräche finden in einem geschützten Rahmen statt.

# **Unser Grundsatz: BESCHWEREN ERWÜNSCHT!<sup>2</sup>**

## **Literaturverzeichnis:**

<https://tausendfuessler-stiftung.de/wp-content/uploads/2011/05/Tausendfuessler-Kitas-Beschwerdemanagement.pdf>

Konzept Beschwerdemanagement Kita Don Bosco

<https://www.alamy.de/smiley-gesichter-icons-isoliert-image216999428.html>

---

# Beschwerdeformular für Kinder

Name: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Wer hat die Beschwerde angenommen und bearbeitet: \_\_\_\_\_

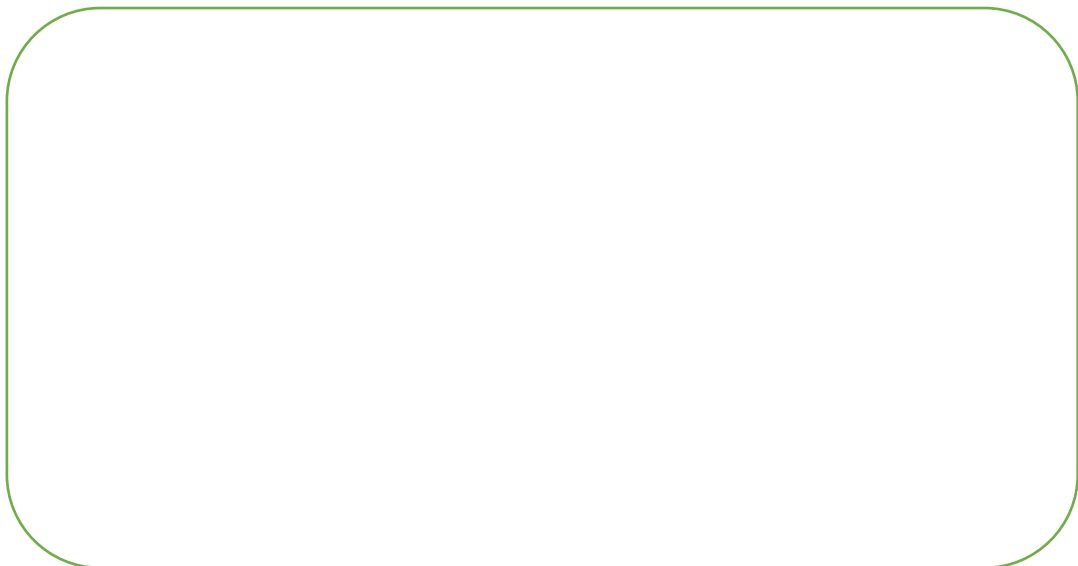
1. Grund der Beschwerde/das Problem? (falls sich das Kind nicht verbal ausdrücken kann/ möchte, kann es das Problem auch gerne malen)

---

---

---

---



2. Wer sind die Betroffenen?

---

---

---

3. Welche Ideen für Lösungen gibt es?

---

---

---

---

4. Was müsste geändert werden, damit du wieder gerne in die Kita kommst?

---

---

---

---

5. Nach ein paar Wochen – Kommst du wieder gerne in die Kita, wurde dein Problem gelöst? (kreise ein)

