

## **Beschwerdemanagement in der International Preschool Lilli&Lori**

### **Unser Grundsatz : Transparenz erwünscht**

Beschwerden in unseren Kindertagesstätten können von Eltern, Kindern und Mitarbeitern in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

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 W einen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.

Können sich die älteren Kindergartenkinder und Schulkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten von dem Pädagogen sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden.

Achtsamkeit und eine dialogische Haltung der pädagogischen Fachkraft sind unbedingte Voraussetzungen für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes.

Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unseren Einrichtungen.

Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder auf Beteiligung umzusetzen.

Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen und eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

### **Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende**

- Wir tragen die Verantwortung als Vorbilder in der Kita
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander
- Wir dürfen Fehler machen
- Wir zeigen eine reklamationsfreundliche Haltung
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen

## **Konzeptgrundlagen**

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern

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

## **In unseren Kindertagesstätten können die Kinder sich beschweren**

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

Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck

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

*Die Kinder können sich beschweren:*

- bei den Pädagogen
- in der Gruppenzeit
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei zusätzlichen Mitarbeitern
- bei der Leitung

*Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und wenn nötig dokumentiert:*

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind/ den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- durch die Bearbeitung der Beobachtungen
- im Rahmen der Kinderkonferenz
- im Rahmen von Befragungen

*Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet:*

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

### **Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern**

*Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren:*

- Beim Aufnahmegespräch
- beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften
- bei Elternabenden
- durch Hinweise im Eingangsbereich mit Link zur Website
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- über den Elternbeirat
- über den Träger

*Die Eltern können sich beschweren:*

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- dem Träger
- bei dem Elternbeirat als Bindeglied zur Kita
- über die dafür vorgesehenen E Mail Adresse parents@....
- auf den Beiratssitzungen
- bei Elternabenden
- über anonymisierte Elternbefragungen

*Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert:*

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- im direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- bei Tür- und Angelgesprächen
- bei vereinbarte Elterngesprächen
- von dem Träger
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung des Elternbeirats
- mittels Elternfrageaktionen zur Zufriedenheit mit der Kita

*Die Beschwerden werden bearbeitet:*

- entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- im Dialog mit dem Elternbeirat bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen
- an Teamtage
- mit dem Träger

### **Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?**

*Für Kinder:*

- Die pädagogische Fachkraft
- Weitere Pädagogen
- Die Leitung
- Kinder untereinander

*Für Eltern:*

- die pädagogische Fachkraft in der Gruppe
- die anderen Pädagogen in der Einrichtung
- die Leitung
- der Träger
- der Elternbeirat

### **Wie werden den Kindern / den Eltern die Beschwerdemöglichkeiten bekannt gemacht?**

*Kindern:*

- 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 in der Gruppenzeit
- in der Kinderkonferenz

### *Eltern:*

- Eltern werden wahrgenommen, angesprochen (wenn sie es nicht von selbst tun), ihre Beschwerde wird ernstgenommen und transparent bearbeitet
- bei Elterngesprächen
- auf Elternabenden
- über die Elternvertreter
- auf Elternbeiratssitzungen
- über Aushänge und Informationsmaterialien
- über Elternfragebogen Aktionen

### **Unsere Herausforderungen sind hierbei:**

Wissen alle Kinder, dass sie das Recht haben, mitzuentcheiden und sich zu beschweren? Wissen alle Eltern um ihre Mitwirkungs- und Beschwerdemöglichkeiten?

Was kann sie ggf. hindern, ihre Möglichkeiten zu nutzen?

Gelingt es uns, mit Beschwerden immer professionell umzugehen?

### **Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?**

#### *Für die Kinder im Rahmen von:*

- Nachfragen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Visualisierung der verbindlichen Absprachen
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Regelmäßigen Gruppenzeiten zum Thema Kinderrechte (z.B. Kinderkonferenz)
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Teambesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch 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
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch mit dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung. Unsere Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren bieten vielfältige Entwicklungschancen für unsere Einrichtungen und alle Beteiligten. Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsfelder kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren. Alle Arbeitsabläufe müssen laufend im Dialog mit Kindern und Eltern reflektiert werden. Das erfordert eine offene Kommunikation mit allen und für alle: Kindern, Eltern, Familien, Pädagogen, Führungskräften und dem Träger.

International Preschool Lilli & Lori - Fulghum & Romeni GmbH  
Geislgasteigstr. 80 - 81545 München  
Tel.: 0049/ 89/ 64963939 - E-Mail : info@preschool-munich.de