

## Beschwerdemanagement

### **1. Allgemein**

In unseren Einrichtungen haben Eltern und Bezugspersonen, Kinder und Mitarbeitende die Möglichkeit, Beschwerden in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anliegen zu äußern.

Beschwerden eines Kindes verstehen wir als Ausdruck von Unzufriedenheit, der je nach Alter, Entwicklungsstand und Persönlichkeit des Kindes auf verschiedene Weise auftreten kann. Dies kann verbal, aber auch nonverbal durch Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggression oder Rückzug geschehen.

Während ältere Kinder ihre Anliegen meist gut sprachlich formulieren können, ist es Aufgabe der pädagogischen Fachkräfte, besonders bei den jüngeren Kindern sensibel auf deren Verhalten zu achten und mögliche Unzufriedenheiten zu erkennen.

Eine achtsame und dialogische Haltung der pädagogischen Fachkräfte ist dabei unerlässlich, um die Bedürfnisse der Kinder wahrzunehmen und darauf angemessen zu reagieren. Ebenso ist es wichtig, die Eltern als zentrale Bezugspersonen aktiv in den Prozess einzubinden.

Die Beteiligung der Eltern ist uns besonders wichtig, da sie wertvolle Einblicke in das Verhalten und die Bedürfnisse ihres Kindes geben können. Wir streben eine offene und transparente Kommunikation mit den Eltern an, um gemeinsam Lösungen zu finden, die sowohl im häuslichen als auch im Kita-Alltag umsetzbar sind. Eltern werden daher aktiv über Beschwerden ihrer Kinder informiert und in den Lösungsprozess einbezogen, um eine ganzheitliche Betreuung sicherzustellen.

Unser Umgang mit Beschwerden zielt darauf ab, die Anliegen ernst zu nehmen, ihnen nachzugehen und Lösungen zu finden, die von allen Beteiligten – Kindern, Eltern und Mitarbeitenden – mitgetragen werden können.

Wir betrachten Beschwerden als wertvolle Gelegenheit, unsere Arbeit weiterzuentwickeln und zu verbessern. Zudem bieten sie den Kindern ein Lernfeld und die Möglichkeit, ihr Recht auf Mitbestimmung wahrzunehmen.

Damit dies gelingt, setzen wir auf eine partizipative Haltung und schaffen Rahmenbedingungen, in denen Beschwerden nicht als Störung, sondern als Chance zur Weiterentwicklung gesehen werden. Unser Ziel im Beschwerdemanagement ist es, die Zufriedenheit aller Beteiligten zu fördern oder wiederherzustellen.

### **2. Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende**

- Wir übernehmen Verantwortung als Vorbilder in der Kita.
- Wir pflegen einen wertschätzenden und respektvollen Umgang miteinander.
- Wir fördern eine offene Kommunikation im Team.

- Wir akzeptieren, dass Fehler gemacht werden dürfen.
- Wir zeigen eine positive Haltung im Umgang mit Beschwerden.
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit allen Beschwerden um.
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und vermeiden, diese persönlich zu nehmen.
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen.

### **3. Beschwerdeverfahren für Kinder**

Wir ermutigen Kinder, ihre Beschwerden zu äußern:

- Durch die Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und vertrauensvolle Beziehung) in dem Beschwerden angstfrei geäußert und mit Respekt und Wertschätzung angenommen werden.
- Indem die Kinder erfahren, dass ihre Unzufriedenheit, auch wenn sie durch Weinen, Rückzug oder Aggressivität ausgedrückt wird, ernst genommen wird.
- Indem Kinder darin bestärkt werden, eigene und die Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohl der Gemeinschaft einzusetzen.
- Indem die pädagogischen Fachkräfte als positive Vorbilder fungieren und auch eigenes Verhalten reflektieren und thematisieren.

#### 3.1 Beispiele für mögliche Beschwerdeanlässe

In unseren Kindertagesstätten können sich die Kinder beschweren:

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- in Konfliktsituationen.
- über unangemessenes Verhalten der pädagogischen Fachkräfte
- über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln usw.)

Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck:

- durch konkrete Missfallensäußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch Verhalten wie Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzungen oder Grenzüberschreitungen

#### 3.2 Beschwerdestellen

Die Kinder können sich beschweren bei:

- den pädagogischen Fachkräften und Leitungen
- ihren Freund:innen
- ihren Eltern und Bezugspersonen
- den Hauswirtschaftskräften oder dem Hausmeister
- der Trägerschaft oder der pädagogischen Gesamtleitung

### 3.3 Aufnahme und Dokumentation der Beschwerden

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der pädagogischen Fachkräfte mit den Kindern
- in der Gruppenzeit durch Visualisierung oder Befragung
- durch Bearbeitung der Portfolioordner
- mit Hilfe von Lerngeschichten
- im Rahmen der Kinderkonferenz oder des Morgenkreises
- durch Befragungen der Kinder

### 3.4 Bearbeitung der Beschwerden

- im respektvollen Dialog mit dem Kind oder den Kindern auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- im Dialog mit der Gruppe während der Gruppenzeit
- in der Kinderkonferenz oder dem Morgenkreis
- in Teamgesprächen und Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen, auf Elternabenden oder in Elternbeiratssitzungen
- in Leitungskreisen und dem Träger oder der pädagogischen Gesamtleitung

### 3.5 Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren

- durch Nachfragen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- durch Visualisierung von Absprachen
- durch das Thematisieren der Kinderrechte
- durch das Thematisieren in Teamsitzungen und Fachaustausch mit der Trägerschaft
- durch Weiterentwicklung in (Team-)Fortbildungen

## **4. Beschwerdeverfahren für Eltern**

Die Eltern und Bezugspersonen werden über das Beschwerdeverfahren informiert:

- mit den Aufnahmeunterlagen
- bei Elternabenden
- in Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- über den Elternbeirat

### 4.1 Beschwerdestellen

Eltern und Bezugspersonen können sich beschweren bei:

- den pädagogischen Fachkräften
- der Einrichtungsleitung oder stv. Leitung
- der Trägerschaft
- der päd. Gesamtleitung
- dem Elternbeirat

#### 4.2 Beschwerdewege

Um Beschwerden vorzubringen, stehen in unserer Einrichtung folgende Instrumente zur Verfügung:

- Gespräche:
  - Tür- und Angelgespräche
  - Elterngespräche

Hierbei ist es wichtig abzuwägen, welcher Rahmen für die Beschwerde geeignet ist.

- Telefonisch:

#### Teams:

##### **Wichtelhütte:**

Schmetterlinge: 0170 6078838  
06227 8402066  
Honigbienen: 0160 94919258  
06227 8407590

*zwischen 07:00 – 17:00 Uhr*

##### **Wichtelwald:**

Dachse: 0151 20530542  
Haselnüsse: 0151 10165867  
*zwischen 07:30 – 14:30 Uhr*

##### **Wichtelwiese:**

Gänseblümchen: 0151 72837849  
06227 8398730  
Marienkäfer: 0151 20529334  
06227 8418344

*zwischen 07:00 – 17:00 Uhr*

#### Päd. Leitungen:

##### **Wichtelhütte:**

06227 8407610

##### **Wichtelwald:**

0160 93333833

##### **Wichtelwiese:**

06227 8396398

#### Träger:

Daniel + Désirée Heger  
06227 3996890

**Falls zum Zeitpunkt des Anrufes niemand erreichbar sein sollte, rufen wir natürlich zurück, sobald es uns möglich ist! Hinterlasst gerne eine Nachricht auf dem jeweiligen Anrufbeantworter mit vollständigem Namen und Bitte um Rückruf.**

- Mail / Kigaroo:

**Teams:**

**Wichtelhütte:**

[schmetterlinge@waldwichtel.net](mailto:schmetterlinge@waldwichtel.net)  
[honigbienen@waldwichtel.net](mailto:honigbienen@waldwichtel.net)

**Wichtelwald:**

[dachse@waldwichtel.net](mailto:dachse@waldwichtel.net)  
[haselnuesse@waldwichtel.net](mailto:haselnuesse@waldwichtel.net)

**Wichtelwiese:**

[gaensebluemchen@waldwichtel.net](mailto:gaensebluemchen@waldwichtel.net)  
[marienkaefer@waldwichtel.net](mailto:marienkaefer@waldwichtel.net)

**Päd. Leitungen:**

**Wichtelhütte:**

[wichtelhuette@waldwichtel.net](mailto:wichtelhuette@waldwichtel.net)

**Wichtelwald:**

[wichtelwald@waldwichtel.net](mailto:wichtelwald@waldwichtel.net)

**Wichtelwiese:**

[wichtelwiese@waldwichtel.net](mailto:wichtelwiese@waldwichtel.net)

**Träger:**

Daniel + Désirée Heger  
[hallo@waldwichtel.net](mailto:hallo@waldwichtel.net)

**päd. Gesamtleitung:**

[paed.gesamtleitung@waldwichtel.net](mailto:paed.gesamtleitung@waldwichtel.net)

1. Bitte **in den Betreff der Mail** den **Namen des/der Adressat\*in schreiben**, z.B. „An *Fachkraft XY*“
2. Das nachfolgende Dokument „Beschwerdeformular“ ausfüllen und als Anhang der entsprechenden E-Mail hinzufügen

- anonymisierte Elternumfragen
- durch Einbindung des Elternbeirats

### 3.5 Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren

- durch Tür- und Angelgespräche
- durch Rückversicherung, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- durch Auswertung der eingegangenen Beschwerden
- durch anonymisierte Elternumfragen
- durch Elterngespräche, Elternbeiratssitzungen und Elternabende
- durch das Thematisieren in Dienstbesprechungen und Fachaustausch mit der Trägerschaft
- durch Weiterentwicklung in (Team-)Fortbildungen

## **4. Entwicklungschancen**

Unsere Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren bieten vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten für unsere Einrichtung und alle Beteiligten. Entscheidend bleibt der Anspruch, die Arbeitsprozesse kontinuierlich durch Lernprozesse zu optimieren. Dies erfordert eine offene Kommunikation mit allen Beteiligten: Kindern, Eltern und Bezugspersonen, Familien, pädagogischen Fachkräften, Führungskräften und der Trägerschaft.

## Beschwerdeformular

**Datum:** Klicken oder tippen Sie, um ein Datum einzugeben.

**Uhrzeit:** Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

**Inhalt der Beschwerde:**

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

**Begründung der Beschwerde:**

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

**Wünsche / Ziele:**

Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

**Beschwerende Person:** Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben.

**Adressierte Person:** Wählen Sie ein Element aus.