

Anhang 1

3.9 Beschwerdemanagement in der Rappelkiste

Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Beschwerden in unserer Kita können von Kindern, Eltern 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 Weinen, 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 den BegleiterInnen sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden. Achtsamkeit und eine dialogische Haltung der Erwachsenen 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 der Rappelkiste. 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, gewaltfreie 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.

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 wahr- genommen werden
- indem Kinder ermutigt werden, eigene und Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen
- indem die BegleiterInnen und Mitarbeitenden positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden sind und auch eigenes (Fehl-)Verhalten, eigene Bedürfnisse reflektieren und mit den Kindern thematisieren

In unseren Kita können die Kinder sich beschweren:

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen,
- in Konfliktsituationen,
- über unangemessene Verhaltensweisen der Begleiterinnen und anderer Personen (Handwerker, technisches Personal),
- 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 Rappi
- im Fledermauskreis (Vorschulkreis), im Willikreis (für alle Kitakinder)
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern und Großeltern
- beim techn. Personal, FÖJlern

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung,
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind/ den Kindern,
- in den Kreisen (Willi- und Fledermauskreis) durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung,
- durch die Bearbeitung der Dokumentation auf ihren Karteikarten und in Elterngesprächen,
- mit Hilfe von Briefen an die Kinder, Telefonate,
- 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 im Willikreis / Fledermauskreis,
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen,
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden,
- in Teamleitungsrunden (Ismene und Claudi),
- mit der Geschäftsleitung/ dem Träger des Rappelkiste e.V.

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- beim Aufnahmegespräch,
- beim Erstgespräch mit den Bezugserwachsenen,
- bei Elternabenden, per Mailverteiler,
- durch Hinweise an der Kita-Pinnwand / Windfang,
- bei Elternbefragungen,
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften,
- über die Elternvertreter,
- über die Geschäftsleitung/ den Träger.

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Kita und im Hort,
- bei der Kitaleitung,
- beim Vorstand,
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita,
- über das Beschwerdeformular,
- 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,
- über das Beschwerdeformular,
- bei Tür- und Angelgesprächen,
- bei vereinbarten Elterngesprächen,
- vom Vorstand,
- im Beschwerdeprotokoll,
- durch Einbindung der Elternvertreter, des Fördervereins,
- 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 Elternvertretern/ beim Förderverein,
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen,
- in Teamleitungsrunden,
- mit der Geschäftsführung/ dem Träger,
- auf Elternabenden.

Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?

Für Kinder: die Bezugserwachsene, die anderen BegleiterInnen, BerufspraktikantInnen, (Kinder klären ihre Beschwerden in der Regel untereinander)

Für Eltern: die Bezugsperson eures Kindes, die anderen BegleiterInnen der Kita, die Leitungskräfte von Kita und Schule, die Elternvertreter, der Vorstand

Informieren der Kinder:

- 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 Willi- und Fledermauskreis

Informieren der 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
- über Aushänge und Elternbriefe per E-Mail
- über Elternfragebogen Aktionen