



# Unser Beschwerdemanagement

Liebe Eltern,

wir wollen Ihnen die Ergebnisse aus unseren Fortbildungstagen mitteilen und stellen Ihnen unser neues Beschwerdemanagement vor. Unten aufgelistet finden Sie alle wichtigen Informationen dazu. Sollten Sie Fragen an uns haben, können Sie jederzeit auf uns zukommen.

## ***Unsere Beschwerdekultur***

1. Wir führen eine offene und respektvolle Kommunikation.
2. Wir sehen uns als Vorbilder und haben einen wertschätzenden Umgang miteinander.
3. Alle Beschwerden werden bei uns Ernst genommen.
4. Beschwerden / Anliegen dürfen jederzeit geäußert werden.
5. Wir reagieren zeitnah auf Anliegen, Belange und Kritik.
6. Anonyme Beschwerden können nicht bearbeitet werden.
7. Wir legen Wert darauf, auf einer sachlichen Ebene Lösungen zu suchen.
8. Wir sehen Beschwerden / Anregungen als Chance der Weiterentwicklung.

## ***Unser Beschwerdeverfahren für Kinder***

Durch ein gesichertes und geschütztes Umfeld, werden die Kinder dazu ermutigt sich uns anzuvertrauen. Dabei ist es wichtig, dass Beschwerden der Kinder als eine Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen sind und dabei viele Faktoren wie Alter, Entwicklungsstand und Persönlichkeit eine Rolle spielen. Das pädagogische Personal geht hier sehr individuell und sensibel im Dialog auf die Kinder ein.

### Wo können Kinder Beschwerden äußern:

- beim pädagogischem Fachpersonal
- bei anderen Kindern
- in Kleingruppen
- im Morgenkreis
- in Kinderkonferenzen
- bei Ihren Eltern

### Wie äußern Kinder Beschwerden:

- sprachlich
- durch Emotionen, Gefühle, Mimik und Laute
- durch ihr Verhalten (Regelverletzungen und Grenzüberschreitungen, Verweigerung, ...)

### Wie nehmen wir Beschwerden von Kindern entgegen:

- wir nehmen uns Zeit und hören ihnen zu
- wir lassen sie ausreden
- wir nehmen ihre Anliegen Ernst
- wir stellen Fragen dazu und fragen auch das Kind nach einem Lösungsvorschlag
- wir ermutigen die Kinder, sich zu melden
- (Krippen-) Kinder zeigen Beschwerden evtl. durch Emotionen oder Verhaltensänderungen
- wir ordnen die Beschwerde nach Dringlichkeit / Gefahr / Wichtigkeit ein
- evtl. holen oder geben wir Unterstützung durch Gespräche mit anderen Kindern, Eltern oder Kollegen



- wichtige Beschwerden werden gemeinsam im Team besprochen
- jede Beschwerde hat seine Berechtigung
- Schwerwiegende Beschwerden werden mit den Eltern besprochen → Transparenz
- Kinder haben immer ein Motiv für eine Beschwerde, z. B. möchten Aufmerksamkeit oder Verständnis, wollen sich Verstanden fühlen oder eine Erklärung haben.
- durch Beobachtung/Gespräch mit Kindern wird geklärt, ob die Situation zufriedenstellen geklärt wurde

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

#### Informationen zum Beschwerdemanagement in der KiTa finden Eltern:

- in der Konzeption
- an der Pinnwand
- auf unserer Homepage
- bei Erstgesprächen in der KiTa
- bei Elterngesprächen
- bei Tür- und Angelgesprächen
- bei Elternabende
- im blauen KiTa Ordner im Eingangsbereich

#### Ihre Ansprechpartner für Beschwerden:

Eine Einhaltung der dialogischen Wege soll Ihnen Orientierung geben und bietet uns einen bestmöglichen und schnellstmöglichen Handlungsrahmen.

1. Die pädagogische Fachkraft in Ihrer Bezugsgruppe,
2. Die anderen Pädagogen in der Kita,
3. Die Leitung der Kita,
4. Der Elternbeirat,
5. Der Träger KiTA Zentrum St. Simpert und die Fachberatung des Caritas Verbandes Augsburg.

#### Die Beschwerden von Eltern werden aufgenommen:

- gerne im persönlichen Gespräch
- bei Tür- und Angelgesprächen
- bei vereinbarten Elterngesprächen
- per Telefon oder E-Mail

#### Bearbeitung der Beschwerden:

- Entgegennahme der Beschwerde, wenn nötig Weiterleitung an die zuständige Stelle
- sachlicher Austausch im persönlichen Dialog
- Lösungswege werden wenn möglich direkt oder zeitnah gemeinsam erarbeitet
- ist kein sofortiger Abschluss der Beschwerde möglich, werden weitere Instanzen (Leitung, Träger, Fachberatung, Elternbeirat) hinzugezogen
- Eltern werden über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert
- Im Tür- und Angelgespräch: Rückversicherung, ob Situation zufriedenstellend gelöst wurde
- Zu einem späteren Zeitpunkt wird nach Bedarf ein Reflektionsgespräch vereinbart



***Unser Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter:***

- direkte Ansprache der betreffenden Person
- Lösungsweg erarbeiten
- neutrale Person als Vermittler hinzuziehen (bei Bedarf)
- Leitung und/oder Träger zu Rate ziehen
- Rückversicherung: Ist die Situation zufriedenstellen gelöst?