



Beschwerdemanagement

SOZIALWERK 
DER EVANGELISCH-FREIKIRCHLICHEN
GEMEINDE MOORMERLAND E. V.

Beschwerdemanagement des Sozialwerkes der EFG Moormerland e.V.

Herausgeber:

Sozialwerkes der EFG Moormerland e.V., Königsstr. 79-81, 26802 Moormerland

erstellt von:

Christine Krug, Einrichtungsleiterin Kleiner Leuchtturm

Gerta Kutter, Einrichtungsleiterin Kindertagesstätte Spatzennest

Rolf Jongebloed, Einrichtungsleiter Moormerland Kids

Jana Schwolow, Geschäftsführerin

Stand: 24.06.2021

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| 1. Beschwerdemanagement im Sozialwerk der EFG Moormerland e.V..... | 4 |
| 2. Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder..... | 5 |
| 3. Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern..... | 7 |
| 4. Wie werden den Kindern/ den Eltern die Beschwerdemöglichkeiten bekannt gemacht? | 8 |
| 5. Unsere Herausforderungen..... | 8 |
| 6. Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?..... | 8 |
| 7. Beschwerdeformular für Eltern..... | 10 |
| 8. Beschwerdeprotokoll..... | 11 |
| 9. Beschwerdemanagement Ablaufschema | 12 |

1. Beschwerdemanagement im Sozialwerk der EFG Moormerland e.V.

Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Beschwerden in unseren Einrichtungen können von Eltern, Kindern und Mitarbeiter/innen 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 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 zufrieden stellen. Das Ziel ist eine Win-Win-Situation. Daher wünschen wir uns, dass die Beschwerden dort angesprochen und gelöst werden, wo sie entstehen.

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 den Einrichtungen
- 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

2. 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 pädagogische Fachkräfte positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden sind und auch eigenes (Fehl-)Verhalten, eigene Bedürfnisse reflektieren und mit den Kindern thematisieren

In unseren Einrichtungen können die Kinder sich beschweren

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- in Konfliktsituationen
- über unangemessene Verhaltensweisen der pädagogischen Fachkräfte
- 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 pädagogischen Fachkräften
- in der Gruppenzeit (z.B. Morgenkreis)
- über die Feedback-Box
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei allen Mitarbeitern des Sozialwerkes

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der pädagogischen Fachkraft mit dem Kind/ den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- 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 zu finden
- im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen
- in Leitungsrunden mit der Geschäftsleitung/ dem Träger

3. Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- bei Elternabenden
- durch Hinweise an der Pinnwand
- über die Homepage
- im Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- über die Elternvertreter/innen
- über die Geschäftsleitung/ den Träger

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften
- bei der Einrichtungsleitung
- bei der Geschäftsleitung/ dem Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Einrichtung
- über die Feedback-Box
- auf den Beiratssitzungen
- bei Elternabenden

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert:

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- im direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- über die Feedback-Box
- bei Tür- und Angelgesprächen
- bei vereinbarte Elterngesprächen
- von der Geschäftsführung/ dem Träger
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung der Elternvertreter
- 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/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen
- in Leitungsrunden
- mit der Geschäftsführung/ dem Träger
- auf Elternabenden

4. Wie werden den Kindern/ den Eltern die Beschwerdemöglichkeiten bekannt gemacht?

Kindern:

- über eine adäquate Gesprächskultur in der Einrichtung
- Pädagogische Fachkräfte 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

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/innen
- auf Elternbeiratssitzungen (Tagesordnungspunkt „Beschwerden erwünscht!“)
- über Aushänge und Informationen auf der Homepage
- über Elternfragebogen Aktionen

5. Unsere Herausforderungen

- 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?

6. 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 (z.B. durch Plakate)
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System

- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Leitungsrunde 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
- Elterngesprächen
- Elternabenden
- Elternbeiratssitzungen
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Leitungsrunde 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
Kindern, Eltern, den Mitarbeitern des Sozialwerkes und dem Träger.**

7. Beschwerdeformular für Eltern

Sozialwerk der EFG Moormerland e.V.: Beschwerden erwünscht!

Verbesserungsvorschlag

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie können uns sehr gerne direkt ansprechen oder dieses Formular für Ihre Rückmeldung an uns nutzen.

Gibt es ein Problem, auf das Sie uns gerne hinweisen möchten?

Haben Sie Ideen zur Verbesserung?

Hier ist Platz für positives Feedback

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

8. Beschwerdeprotokoll

Sozialwerk der EFG Moormerland e.V.: Beschwerden erwünscht!

Wer hat die Beschwerde vorgebracht? _____

Tel.: / E-Mail: _____

Datum: _____ Einrichtung: _____

Wer nahm die Beschwerde entgegen? _____

Inhalte der Beschwerde:

Gemeinsame Vereinbarungen:

Ist ein weiteres Gespräch/ Vorgehen nötig?

Wer ist zu beteiligen? _____

Termin: _____

Datum: _____ MA Unterschrift: _____

Datum: _____ Einrichtungsleitung Unterschrift: _____

9. Beschwerdemanagement Ablaufschema

1. Beschwerdeeingang

- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Bei nicht sofortiger Lösung der Problematik, erfolgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll.
- Die Beschwerde wird bearbeitet und ggf. weitergeleitet.

2. Beschwerdebearbeitung

- Es gibt eine Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Formular dokumentiert.
- Eine Lösung wird erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/ kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung/ der Träger eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet.

3. Abschluss

- Der Beschwerdeführende wird über die Lösung/ den Sachstand informiert.
- Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben abgeschlossen.
- Die Dokumentation wird archiviert.
- Die Beschwerde/ die Lösung/ die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus folgen ggf. Veränderungen/ Korrekturen in der Einrichtung.
- Daraus folgen ggf. Informationen an alle Eltern/ Kinder.