



Beschwerdemanagement in der Kinderstube Kiel e.V.

Voraussetzung für ein gelingendes Miteinander in einer Kindertageseinrichtung ist, dass sich alle Beteiligten akzeptiert und gesehen fühlen. Durch den Umgang miteinander auf Basis einer offenen „Beschwerdekultur“ gelingt es Eltern, Kindern und dem Team, sich in ihren jeweiligen Anliegen ernst zu nehmen und gegenseitig wertzuschätzen.

Beim Äußern einer Beschwerde handelt es sich um den Ausdruck eines persönlichen Missfallens von Gegebenheiten, die das Miteinander in der Einrichtung betreffen, insbesondere das Verhalten der Fachkräfte sowie die Abläufe und internen Regelungen. Bei den Kindern geht es um alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.) Mit einer Beschwerde äußern die Betroffenen ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Einrichtung angebotenen Leistung resultiert.

Eltern können sich mit ihren Beschwerden an die Leitung der Kinderstube, die ErzieherInnen in den Gruppen, den Vorstand, die ElternvertreterInnen oder an den Elternbeirat wenden.

Die Kinder sind darüber informiert, dass sie sich mit ihren Beschwerden jederzeit an die Erzieherinnen der Gruppe, die Leitung oder eine andere Vertrauensperson wenden können.

Raum dafür gibt es bei folgenden Gelegenheiten:

- Morgenkreis (Kinder)
- Abschlusskreis (Kinder)
- Grundsätzlich zu jeder Tageszeit durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung, durch den direkten Dialog der ErzieherInnen mit den Kindern, in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung (Kinder)
- In täglichen Tür- und Angelgesprächen mit den ErzieherInnen (Eltern)
- Bei akutem Bedarf Telefonate nach Absprache mit den ErzieherInnen (Eltern)

- In halbjährlichen bzw. jährlichen Entwicklungsgesprächen mit den ErzieherInnen (Eltern)
- Extra Elterngespräche bei Bedarf nach Absprache mit den ErzieherInnen (Eltern)
- In der offiziellen Elternsprechstunde bei der Leitung der Kinderstube Kiel
- Auf Elternabenden mindestens 3X pro Jahr

Ablauf:

Beschwerden können mündlich (telefonisch, persönlich, s.o.) oder schriftlich (Brief, Email, Beschwerdeformular) erfolgen.

Eingegangene Beschwerden von Eltern werden wie folgt bearbeitet:

- Klärung der Zuständigkeit und Weitergabe an die Teams oder die Einrichtungsleitung (pädagogisch, administrativ)
- Kontaktaufnahme mit allen Beteiligten innerhalb von maximal 5 Tagen
- Rücksprache und Klärung mit allen Beteiligten
- Bei gelungener Klärung der Beschwerde Rückmeldung an alle Beteiligten und Beendigung des Beschwerdeverfahrens
- Bei nicht gelungener Klärung Besprechung des weiteren Vorgehens
- Die Dokumentation auf dem Protokoll wird unterschrieben abgeschlossen.
- Die Dokumentation wird archiviert.
- Die Beschwerde, die Lösung und die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus folgen ggf. Veränderungen und Korrekturen in der Einrichtung sowie ggf. Information aller Eltern und Kinder.

Beschwerden von Kindern werden geklärt:

- Mit den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen finden.
- Im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit
- In Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- In Elterngesprächen und auf Elternabenden



Habt Ihr Ideen zur Verbesserung?

Vielen Dank für Eure Rückmeldung!

Euer Team der Kinderstube und der Vorstand

Gemeinsame Vereinbarungen:

Ist ein weiteres *Gespräch/ Vorgehen* nötig?

Wer ist zu beteiligen?

Termin: _____

Datum: _____

MA Unterschrift: _____

Datum: _____

Leitung Unterschrift: _____