

Beschwerdemanagement

3.0 Einleitung

Die Beteiligung von Kindern an Entscheidungsprozessen und der damit verbundenen Möglichkeit Einfluss auf Ergebnisse zu nehmen, bildet die Basis der aktiven Umsetzung von Grund- und Kinderrechten. Laut Artikel 12 der UN-Kinderechtskonvention haben alle Kinder ein Recht darauf, dass ihre Meinung und ihr Wille sowohl gehört als auch berücksichtigt werden. Ebenso wird im Artikel 8 des SGB VIII jedem Kind das Recht auf Beteiligung und Beschwerdeführung zugesprochen. Wir sehen es zudem als unseren Auftrag an, Kinder darin zu unterstützen bzw. zu bestärken, ihre Individual- und Persönlichkeitsrechte zu kennen und entsprechend individueller und entwicklungsbedingten Möglichkeiten eben jene einzufordern. Partizipation als Bestandteil des Beschwerdemanagements bildet somit einen aktiven Beitrag zur institutionellen Gewaltprävention und zum Kinderschutz.

2.0 Unser Grundsatz

Im Grundsatz können sich alle Kinder, Familien, Personensorgeberechtigte und Mitarbeitenden in der Ev. Kindertageseinrichtung Unser Lieben Frauen beschweren. Dies kann in Form von Kritik, Verbesserungswünschen, Anregungen und Fragen, mündlich und/oder schriftlich, geschehen. Beschwerden können sich dabei gegen den Einrichtungsalltag, das Verhalten der Mitarbeitenden oder der Kinder, die pädagogische Arbeit in der Kita oder Entscheidungen des Trägers richten. Das Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit dem Erhalt oder Eingang und der Bearbeitung von Beschwerden stehen. Alle Mitarbeitenden unterscheiden dabei, unabhängig von der Person, zwischen

- der Unmutsbeschwerde
- der Verhinderungsbeschwerde und
- der Ermächtigungsbeschwerde.

Da die Dimension einer Beschwerde sehr unterschiedlich sein kann und so bspl., die Ermächtigungsbeschwerde als Äußerung eines Wunsches zu hören ist, benötigt jede Beschwerde trotz der klaren und transparenten Beschwerdestruktur eine individuelle Handhabung. Wird eine Verhinderungsbeschwerde formuliert, erfordert diese ein sofortiges Handeln und somit ein STOPP.

Neben der bereits beschriebenen Wahrung der Rechte aller Kinder, dient das Beschwerdemanagement auch als Instrument zur Qualitätssicherung und ggf. Anpassung.

3.0 Unsere Beschwerdestruktur

Als Einrichtung begegnen wir jeder Beschwerde offen, wertschätzend und vertraulich. Jegliche Beschwerde kann sowohl mündlich als auch schriftlich, via famly oder E-Mail, erfolgen. Dabei erfolgt die Bearbeitung stets nachfolgenden Ablauf:

1. Beschwerde annehmen
2. Zuhören
3. Beschwerde Bearbeiten
4. Rückmeldung geben

3.0 Unser Beschwerdemanagement für Kinder

Zusätzlich zum Kinderschutz und zur institutionellen Gewaltprävention wollen wir Kinder darin begleiten Demokratie zu erfahren und zu erlernen. Demokratie beschreibt indes, wie die Einrichtung organisiert und geführt wird. Dabei bildet das Fundament, dass die Rechte aller Kinder geachtet und geschützt werden. Zudem können sich alle Kinder im Rahmen von institutionellen Möglichkeiten frei entscheiden und verschiedene Meinungen äußern. Demnach kann jedes Kind – unabhängig von Alter oder Befähigung – an demokratischen Entscheidungsprozess der Kita teilnehmen. Gelebtes Miteinander und das gemeinsame Bearbeiten von Beschwerden als Basis von einem demokratischen Prozess.

3.1. Unsere Beschwerdestruktur für Familien

In unserer Kindertageseinrichtung legen wir großen Wert darauf, jede Beschwerde von Familien offen, wertschätzend und vertraulich zu behandeln. Unser Ziel ist es, ein transparentes und effizientes Beschwerdemanagement zu etablieren, das den Bedürfnissen der Familien gerecht wird. Beschwerden können mündlich, schriftlich, über die Kita-App famly oder per E-Mail eingereicht werden. Der Ablauf unseres Beschwerdemanagements sieht wie folgt aus:

1. **Beschwerde annehmen:** jede eingehende Beschwerde wird ernst genommen und von allen Mitarbeiter*innen in einem ersten Schritt formal registriert.
2. **Zuhören:** den Anliegen wird aufmerksam und respektvoll zugehört. Es wird sichergestellt, dass die Beschwerde vollständig verstanden wird, bevor Schritte zur Bearbeitung eingeleitet werden.

3. **Beschwerde bearbeiten:** Die verantwortlichen Mitarbeitenden prüfen die Beschwerde gründlich und arbeiten an einer sachlichen und lösungsorientierten Bearbeitung. Bei Bedarf erfolgt eine Rücksprache mit den betroffenen Personen oder Abteilungen.
4. **Rückmeldung geben:** Nach der Bearbeitung erhält die beschwerdeführende Familie zeitnah eine Rückmeldung zum Ergebnis der Beschwerde sowie zu den gegebenenfalls eingeleiteten Maßnahmen.