Beschwerdemanagement: Familienzentrum Am Park

Jedes Kind freut sich an seinem Wachsen, und es begegnet sich und seiner Umwelt mit Neugier, Offenheit und der Lust zu entdecken und sich weiter zu entwickeln.

Trotzdem kann es vorkommen, dass ein Kind mit sich und seiner Umwelt nicht zufrieden ist. Dieser Unzufriedenheit wollen wir Raum geben und jedem Kind die Gelegenheit geben, seinen Unmut zu äußern und sich zu beschweren.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unserer Einrichtung. Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder auf Beteiligung umzusetzen.

Abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit äußert ein Kind seine Unzufriedenheit bzw. Beschwerde in verschiedener Weise verbal als auch nonverbal (Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit).

Können sich die älteren Kindergartenkinder und Schulkinder schon gut über Sprache mitteilen, so muss die Beschwerde der jüngeren Kinder von uns pädagogischen Fachkräften sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden. Achtsamkeit und eine unvoreingenommene Aufmerksamkeit der pädagogischen Fachkraft ist für uns eine unbedingte Voraussetzung für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes.

Um den Beschwerdemöglichkeiten einen passenden Rahmen zu bieten, soll es in unserer Einrichtung verschiedene Wege hierfür geben:

- Das Kinderparlament, das Beschwerden entgegennimmt und sich darum kümmert (siehe Seite 2)
- Die persönliche Beschwerde bei einer für das Kind geeigneten erwachsenen Person der Einrichtung (siehe Seite 4)

Unsere Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und schnell Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit der Kinder regelmäßig zu überprüfen und bei Bedarf wiederherzustellen.

Im Folgenden stellen wir die beiden Wege der Beschwerdemöglichkeiten vor.

Kinderparlament

Das Kinderparlament ist ein wichtiges Instrument hinsichtlich einer verantwortungsvollen Erziehung. Unsere Kinder sollen mitbestimmen und mitgestalten können. In Anlehnung an das Kinderparlament der Grundschule Peckelsheim sind die Strukturen den Kindern beim Übergang in die Schule dann bereits bekannt.

Das Kinderparlament trifft sich zum regelmäßigen Austausch mit der Einrichtungsleitung und der Kinderschutzbeauftragten.
Darüber hinaus kommt es zusammen, wenn eine Beschwerde an die Vertreter*innen der jeweiligen Gruppe herangetragen wird.

Das Kinderparlament wird zu Beginn eines jeden Kindergartenjahres neu gegründet.
Dazu starten wir gemeinsam mit den Kindern ein Projekt zum Thema „Gefühle“, damit das Selbstwertgefühl der Kinder gestärkt wird und sie im Alltag stark genug sind, ihre eigene Meinung zu äußern. Den Kindern soll bewusst gemacht werden, dass sie ein Recht darauf haben, in ihrem Alltag mitzuentscheiden und sich bei Bedarf zu beschweren.
Innerhalb des Projektes erfahren die Kinder, welche Rechte sie haben. Diese gründen sich aus der UN-Konvention über die Rechte des Kindes.

In unserem Familienzentrum haben die Kinder ein Recht auf:

- körperliche Unversehrtheit
- Geborgenheit
- Nahrung
- Nähe und Distanz
- NEIN sagen können
- Anerkennung und Wertschätzung (Religion, Hautfarbe, Beeinträchtigung etc.)
- weiter siehe bei Verhaltenskodex

Vor der Gründung des Kinderparlaments setzen sich die einzelnen Gruppen zusammen, um zwei Vertreter*innen der jeweiligen Gruppe zu wählen.

Die Wahl findet anonym, z.B. im Nebenraum, statt. In diesem Raum befinden sich Becher mit Bildern der jeweiligen Vorschulkinder, die gewählt werden können.
Einzeln betreten die Kinder als Wahlberechtigte den Raum.
Sie haben eine Kugel in der Hand, um ihre Stimme abzugeben.
Anschließend werten zwei „mittlere“ Kinder und eine pädagogische Fachkraft die Wahl aus.
Die Gewählten werden gefragt, ob sie die Wahl annehmen.

Danach erfolgt die Gründung des Kinderparlaments, das aus den jeweils zwei gewählten Kindern pro Gruppe besteht (insgesamt 8 Kinder).
Das Parlament fungiert für ein Jahr als Sprachrohr für die Belange und Beschwerden der Kinder aus allen Gruppen.

Beschwerdeverfahren für die Kinder

Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern.

Dafür schaffen wir einen sicheren Rahmen mit einer verlässlichen und auf Vertrauen aufbauenden Beziehung, in dem Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden.

Die Kinder erleben in ihrem Kita-Alltag, dass sie bei Unzufriedenheit auch über Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität ernst- und wahrgenommen werden.

Wir ermutigen die Kinder, eigene Bedürfnisse und die Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen.

Wir als pädagogische Fachkräfte sind positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden. Unser eigenes (Fehl-)Verhalten und eigene Bedürfnisse im pädagogischen Alltag thematisieren und reflektieren wir mit den Kindern.

In unserem Familienzentrum können sich die Kinder beschweren,

wenn sie sich z. Bsp. in Konfliktsituationen ungerecht behandelt fühlen, oder wenn sie sich durch unangemessene Verhaltensweisen der pädagogischen Fachkräfte ungerecht behandelt fühlen.
Darüber hinaus können sie sich über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.), beschweren.

Die Kinder bringen ihre Beschwerden in unterschiedlicher Weise zum Ausdruck:

- durch konkrete Missfallensäußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch ihr Verhalten wie z.B. Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzung oder Grenzüberschreitung
- durch die Gefühlsampel, die in jeder Gruppe hängt.
  Die Gefühlsampel hat zwischen zwei und fünf Farbkreise (Krippengruppe: zwei, Regelgruppe: fünf), auf denen verschiedene Gefühle dargestellt sind. Darunter hängen Passbilder der Kinder. Jedes Kind kann nun sein Passbild an dem Gefühlskreis anbringen, der am besten zu seiner Stimmung passt. Somit zeigt es den anderen Kindern und den pädagogischen Fachkräften, in welcher Gefühlslage es sich befindet. Wenn das Kind möchte, kann es davon erzählen und mit den anderen in ein Gespräch kommen.

Die Kinder können wählen, bei wem sie sich beschweren möchten.

Je nach Situation oder Anliegen kann es für das Kind wichtig sein, die für sie passende Person für ein Gespräch aussuchen zu können.
Dies können die pädagogischen Fachkräfte aus der eigenen Gruppe sein, eine Erzieherin aus einer anderen Gruppe, ein Freund oder eine Freundin, die Kinderschutzbeauftragte der Einrichtung oder die Leitung der Einrichtung.
Das Kind kann auch den Weg über die eigenen Eltern gehen, die das Thema dann gemeinsam mit ihrem Kind in die Einrichtung bringen. Den Erziehungsberechtigten ist das Beschwerdemanagement bekannt und sie wissen über die Wege des Beschwerdeverfahrens Bescheid. Sie können sich jederzeit darüber informieren.

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert.

Durch eine sensible Wahrnehmung und Beobachtung von unserer Seite aus können wir bei den Kindern ein Unwohlsein erkennen und dieses ansprechen.
Wir suchen den direkten Dialog mit dem einzelnen Kind sowie mit mehreren Kindern, je nachdem, wie die Situation es verlangt.
Während der gemeinsamen Settings (z.B. Stuhlkreis) in der Gruppe erfragen wir im Gespräch oder durch die Visualisierung über die Befindlichkeits-Smileys die Zufriedenheit der Kinder, und nehmen ihre Beschwerden auf.
Im Rahmen des Kinderparlamentes erfahren wir von den Beschwerden der Kinder.
Die Beschwerden werden schriftlich festgehalten:
- als Protokoll
- als einzelne Gesprächsnotiz
- durch die Bearbeitung der Portfolio-Ordner.

Die Beschwerden werden in einem für die Kinder nachvollziehbaren Zeitfenster bearbeitet.

Anliegen einzelner Kinder, die die jeweilige Gruppe betreffen, werden sofort bearbeitet.
Anliegen, die das gesamte Familienzentrum betreffen (z.B. Anschaffungen etc.) werden auf den gemeinsam beschlossenen Tag bearbeitet.

Die Beschwerden der Kinder werden in verschiedenen Gremien bearbeitet.

Dem Anliegen entsprechend gibt es folgende Möglichkeiten:

- Die pädagogische Fachkraft geht mit dem Kind bzw. mit den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen zu finden
- Das Anliegen wird im Dialog mit der gesamten Gruppe während der Gruppenzeit besprochen
- Das Anliegen wird im Kinderparlament besprochen
- Das Anliegen wird im Gruppenteam oder im gesamten Team besprochen

Wie werden den Kindern die Beschwerdemöglichkeiten bekannt gemacht?

Die Kinder werden in ihrer Gruppe regelmäßig über ihre Beschwerdemöglichkeiten informiert und daran erinnert, z.B. über eine bewusste Visualisierung oder einer konkreten Thematisierung während der Gruppenzeit.
Den Vertreter*innen des Kinderparlamentes wird dies ebenfalls regelmäßig vorgestellt.
Wir als pädagogische Fachkräfte fungieren in unserer Gesprächskultur als adäquates Vorbild, damit die Kinder erleben können, wie mit „unangenehmen“ Themen umgegangen werden kann.
Die Befindlichkeiten der Kinder nehmen wir sensibel wahr und verbalisieren, fragen, machen ein Angebot, greifen ein und geben als Moderatoren*innen Unterstützung bei Auseinandersetzungen.
Bei einem aufkommenden Beschwerdefall erklären wir dem Kind bzw. den Kindern, welche Möglichkeiten für sie bestehen, ihr Anliegen zu bearbeiten.

Beschwerdemöglichkeiten für die Erziehungsberechtigten

Dieses Beschwerdemanagement haben wir für die Kinder unserer Einrichtung erarbeitet.

Aber auch Erziehungsberechtigte sind nicht immer mit dem Verhalten oder Aussagen einer pädagogischen Fachkraft einverstanden und fühlen sich mit ihrem Anliegen nicht ernst genommen.
Damit nicht nur die Kinder, sondern auch alle Erziehungsberechtigten die Möglichkeit haben, sich zu beschweren, gibt es folgende Wege, ihre Wünsche, Kritik und ihre Verbesserungsvorschläge zu äußern:

- Erziehungsberechtigte können den direkten Weg zur pädagogischen Fachkraft suchen
- Sie können sich an die Leitung des Familienzentrums wenden
- Für anonyme Beschwerden hängt an der Hauswand der Einrichtung ein Kasten „Wünsche und Kritik“, der nicht direkt einsehbar ist
- Einmal pro Jahr wird ein Elternfragebogen ausgeteilt, der die Themen Betreuungsbedarf, Zufriedenheit in verschiedenen Bereichen und Veränderungs-/Entwicklungsvorschläge (Bereich Kindergarten/Familienzentrum im Wechsel) beinhaltet. Dieser wird anonym ausgefüllt, vom Team ausgewertet und beantwortet, und die Ergebnisse werden den Erziehungsberechtigten zur Verfügung gestellt.
- Alle Erziehungsberechtigten haben die Möglichkeit, sich mit ihrem Anliegen an den Elternbeirat ihrer Gruppe oder auch gruppenübergreifend zu wenden. Der Elternbeirat bringt das Thema entweder sofort bei der Leitung ein oder bei der nächsten gemeinsamen Sitzung.
- Wenn sich Erziehungsberechtigte an den Träger (Stadt Willebadessen) wenden möchten, steht ihnen die Trägervertreterin, Anita Poschmann, zur Verfügung.

Die Beschwerdewege für Erziehungsberechtigte haben wir im Qualitätshandbuch und auf unserer Homepage veröffentlicht.
Bei allgemeinen Elternabenden, z.B. der Elternvollversammlung im August, informieren wir die anwesenden Erziehungsberechtigten persönlich über unser Beschwerdemanagement.

Ergänzend soll hier noch der **Jugendsamts- und der Landeselternbeirat** erwähnt werden:

Der Jugendamtselternbeirat ist für Themen des Kinderbildungsgesetzes zuständig.
Er vertritt die Elternbeiräte der 95 Kindertageseinrichtungen vom Kreis Höxter einrichtungs- und trägerübergreifend.

Der Landeselternbeirat wird über 15 Delegierte der Jugendamtselternbeiräte von NRW vertreten und hat Kontakt zum Ministerium etc.

Beide Beiratsformen sind für Beschwerden der Erziehungsberechtigten zuständig, solange sie Themen des Kinderbildungsgesetzes betreffen. Der Weg geht über den Kindergartenrat.

Anhang:

Ansprechpartner*innen in unserem Familienzentrum für Beschwerden sind:

Regenbogengruppe: Lydia Schröder (Gruppenleitung, bis Dez. 2023) Hildegard Niggemann (bis Dez. 2023 Tanja Sürig Olga Wiederkehr Tamara Hachmeyer Sandra Pankraz (ab Oktober 2023)	**Kontakt:** fzp-regenbogengruppe@willebadessen.de Gruppenhandy: 0171/9346647 Festnetz: 05644/1266
Gelbe Gruppe: Nadin Jonietz (Gruppenleitung) Fenja Röhl Anja Gehle Kerstin Saken	**Kontakt:** fzp-gelbe-gruppe@willebadessen.de Gruppenhandy: 0151/40763373 Festnetz: 05644/1266
Grüne Gruppe: Nadine Genau (Gruppenleitung bis Okt. 2023)) Stefanie Föller (Gruppenleitung, ab November 2023) Katharina Justus Undine Stolla Elvira Stolte	**Kontakt:** fzp-gruene-gruppe@willebadessen.de Gruppenhandy: 0151/50046884 Festnetz: 05644/1266
Blaue Gruppe: Heike Reuter (Gruppenleitung) Mandy Jobs Kai Friesen	**Kontakt:** fzp-blaue-gruppe@willebadessen.de Gruppenhandy: 0175/3707659 Festnetz: 05644/1266
Rote Gruppe: Sarah Eberhardt (Gruppenleitung) Stephanie Kleinschmidt-Michels Katharina Knack Katharina Justus,ab November 2023	**Kontakt:** fzp-rote-gruppe@willebadessen.de Gruppenhandy: 0160/96520249 Festnetz: 05644/1266
Kinderschutzbeauftragte: Nadine Genau	**Kontakt:** Festnetz: 05644/1266
Leitung: Elke Gehrung	**Kontakt:** e.gehrung@willebadessen.de Handy: 0171/5627988 Festnetz: 05644/1266
Leitung: Kerstin Saken	**Kontakt:** k.saken@willebadessen.de Handy: 0151/15682671 Festnetz: 05644/1266

Stand: August 2023