

*Evangelischer Kindergarten „Regenbogenfisch“*

# Beschwerdeverfahren

*für Kinder und Eltern Familien in  
unserem Kindergarten*



Januar 2020



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	Seite 3
1. Beschwerdeleitfaden für Eltern .....	Seite 4
2. Beschwerdeleitfaden für Kinder .....	Seite 5
3. Beschwerdeleitfaden für Mitarbeiter .....	Seite 6

# Beschwerdeverfahren

in unserem Kindergarten

## Vorwort

Ein gutes Miteinander ist uns in unserem Kindergarten wichtig. Im Alltag kann es dennoch zu Unstimmigkeiten oder Missverständnissen zwischen Eltern und ErzieherInnen kommen. Durchaus kann es auch sein, dass Kinder ein Anliegen haben oder unzufrieden sind. Uns ist es wichtig, dass wir von diesen erfahren, um unser Handeln oder Abläufe zu überdenken.

Unser Kindergarten ist geprägt von einer offenen und beschwerdefreundlichen Atmosphäre. Im folgendem möchten wir Ihnen, unser strukturiertes Verfahren für den Umgang von Beschwerden aufzeigen.

Wir möchten Sie damit ermutigen, mit uns ins Gespräch zu gehen, wenn Sie unzufrieden sind oder etwas geklärt haben möchten.

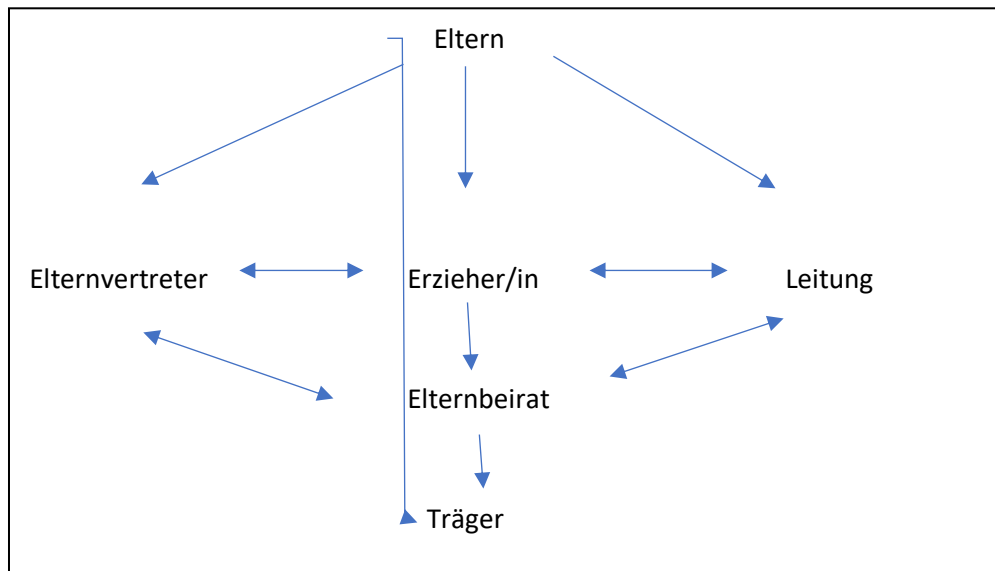
Auf eine gute Zusammenarbeit freut sich das Kindergartenteam



## 1. Beschwerdeverfahren für Eltern

Bereits auf dem ersten Elternabend, ermutigen wir die Eltern, mit ihren Fragen, Anregungen, Ärger zu uns zu kommen. Denn nur Beschwerden, die uns erreichen, können wir annehmen, bearbeiten bzw. reflektieren. Die Beschwerde wird an die entsprechende Stelle weitergeleitet (z.B. Kindergartenleitung), gemeinsam versuchen wir eine Lösung für Ihr Anliegen zu finden

Für jede Beschwerde gibt es verschiedene Wege und Ansprechpartner. Die Eltern haben verschiedene Anlaufstellen, in der Regel wird zuerst das Gespräch mit den Gruppenerzieherinnen gesucht. Sollte dies nicht die richtige Anlaufstelle sein, dann kann auch das Gespräch mit den Elternvertretern oder der Leitung gesucht werden.



Außerdem haben wir verschiedene Verfahren zur Zufriedenheitsabfrage entwickelt. Beispielsweise fragen wir am Ende eines Elternabends die Zufriedenheit ab. Zudem erfragen wir in unregelmäßigen Abständen mit Hilfe eines Fragebogens die Zufriedenheit ab.

Für uns ist es bei allen Beschwerden wichtig, dass eine Rückmeldung an den Beschwerdebringer gegeben wird.

Unser Umgang mit einer Beschwerde:

1. Beschwerde wahrnehmen/entgegen nehmen (Erzieherin/ Kindergartenleitung,...)
2. Beschwerde aufnehmen (Beschwerde evtl. weiterleiten, aufzeichnen)
3. Beschwerde bearbeiten (z.B. gemeinsames Gespräch aller Beteiligten)

#### 4. Rückmeldung zur Beschwerde geben

### 2. Beschwerdeverfahren für Kinder

Kinder, die sich selbstbewusst für ihre Rechte und Bedürfnisse einsetzen, sich wertgeschätzt und selbstwirksam fühlen, wachsen zu selbstbestimmten Persönlichkeiten heran.

Im Bundeskinderschutzgesetz ist neben dem Beteiligungsrecht von Kindern verankert, dass jedes Kind das Recht hat, eine Beschwerde zu äußern und, dass diese sowohl gehört, als auch behandelt wird.

Die Kinder haben jederzeit die Möglichkeit sich zu beschweren, bei den Erzieher/innen oder bei der Leitung. Außerdem können die Kinder ihre Eltern und andere Kinder als Sprachrohr nutzen, falls sie sich nicht trauen, sich an die Erzieherin zu wenden.

Die Beschwerden der Kinder werden ernst genommen. Gemeinsam mit dem Kind wird zeitnah eine Lösungsmöglichkeit entwickelt, bzw. das weitere Vorgehen besprochen.

Außerdem gibt es die Möglichkeit in Gesprächskreisen verschiedene Probleme/Beschwerden noch einmal aufzugreifen und zu besprechen.

Wir haben einen Fragebogen entwickelt, den die Kinder gemeinsam mit einer vertrauten Person ausfüllen. So können wir als Einrichtung die Zufriedenheit/Bedürfnisse der Kinder erfragen. Die Auswertung wird sowohl für die Eltern, als auch für die Kinder transparent gemacht.

Definition nach Dr. Marshall Rosenberg (Psychologe)

„Die Ursache jeder Beschwerde ist ein unerfülltes Bedürfnis.“

## Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter/innen

In unserem Team herrscht eine sehr beschwerdefreundliche Kultur, Probleme können in der Regel immer offen angesprochen werden.

In unserer wöchentlichen Dienstbesprechung starten wir mit dem Punkt „Anfragen aus dem Team“ hier hat jede/r Mitarbeiter/in die Möglichkeit ihr Anliegen / die Beschwerde anzusprechen. Das Anliegen/ die Beschwerde wird nach Möglichkeit direkt besprochen, oder auf einen anderen Termin verschoben.

Es gibt verschiedene Wege, um sich zu beschweren.

Je nach Art der Beschwerde gibt es verschiedene Anlaufstellen, bei kleineren „Problemen“ ist der Austausch mit den Kollegen meist schon ausreichend.

Sollte es keine Lösung für eine Beschwerde geben oder der/die Kollege/in nicht der Ansprechpartner sein, dann besteht die Möglichkeit sich an die Leitung/ stellv. Leitung oder an den Träger zu wenden.

In regelmäßigen Abständen finden Mitarbeitergespräche mit der Leitung statt, hier besteht ebenfalls die Möglichkeit eine Beschwerde anzusprechen.

