

Beschwerde-Management OGT // Blaues Haus

Rückmeldungen begreifen wir als Auslöser für positive Entwicklungsschritte. Wir sehen sie als "Frühwarnsystem", um etwaige Probleme rechtzeitig zu bearbeiten. Wir prüfen jede Beschwerde daraufhin, ob sie einen Einzelfall anspricht oder ob sie auf ein generelles begründetes Problem hinweist. Auch über Lob, Anfragen und konstruktive Vorschläge zur Verbesserung unseres Alltags freuen wir uns immer, da wir unsere Arbeit stets verbessern möchten. Eine aufgeschlossene Kommunikation mit Ihnen und Ihren Kindern liefert uns wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen unserer Einrichtung aus Ihrer Sicht.

Unsere Ziele:

- Zufriedenheit aller Beteiligten sicherstellen.
- Ursachen von Unzufriedenheit ergründen und systematisch bearbeiten
- Beschwerden als Chance zur Qualitätssteigerung verstehen
- Optimierungsbereiche unserer Einrichtung erkennen
- Bedürfnisse, aller am Offenen Ganztage Beteiligten, erfassen

Überall, wo Menschen miteinander leben, kann es zu Meinungsverschiedenheiten und Konflikten kommen. Um ein positives Klima beizubehalten, wünschen wir uns, zeitnah ein klärendes, sachliches Gespräch mit dem Ziel zu führen, eine für alle Beteiligten akzeptable Lösung zu finden. Wir haben uns als Ziel gesetzt, innerhalb von fünf Arbeitstagen auf jede Beschwerde zu reagieren. Ausnahmen aufgrund von Abwesenheit sind möglich.

"Bevor man sich mit jemanden auseinandersetzt, sollte man sich mit ihm zusammensetzen"

(römisches Sprichwort)

Entscheidend für uns ist dabei, dass die Konflikte dort gelöst werden, wo sie entstehen. Erst, wenn auf einer Ebene keine Lösung erzielt werden kann, wird der nächste Schritt gegangen. Diese Regelung gilt nicht bei schwerwiegenden Problemen, zum Beispiel: bei Verdacht auf strafbare Handlungen oder Dienstpflichtverletzungen. In solchen Situationen ist die Einrichtungsleitung unmittelbar einzuschalten.

Bei der Bearbeitung von Beschwerden auf Ebenen **oberhalb** der unmittelbar Beteiligten sind immer erst alle Beteiligten zu hören, bevor eine Bewertung der Situation vorgenommen wird. Zur Bearbeitung wird nach entsprechender Absprache eine kurze schriftliche Dokumentation der Bearbeitungsvorgänge angefertigt, um später auf Vereinbarungen zurückgreifen zu können.

Auf **anonyme Beschwerden** wird es unsererseits keine Reaktion geben. Wir legen die Beschwerde entsprechend ab, um im Bedarfsfall darauf zurückgreifen zu können. Wer sich zu seinen Sorgen bzw. Ansichten äußern möchte, kann dies gern tun und das Gespräch mit uns suchen. Da wir Ihnen jederzeit Verschwiegenheit zusichern, sind anonyme Hinweise nicht notwendig.

Für Beschwerden nutzen Sie bitte unser Formular zur Erfassung einer Beschwerde oder Verbesserungsidee, welches Sie unter Downloads finden.

Hier stellen wir Ihnen den Ablauf dar, falls Sie einmal eine Beschwerde haben sollten. Wir bitten Sie, sich an die Abfolge der Schritte zu halten. Erst wenn ein Schritt nicht zur Klärung des Konfliktes führt, wird der Nächste gegangen. Die Einhaltung der Vorgehensweise ist Ausdruck eines professionellen Umgangs mit Problemen und Beschwerden und trägt zur Zufriedenheit aller beteiligten Personen bei.

Konflikte zwischen Kindern bzw. einem Kind und einem / r pädagogischen Mitarbeiter*in

Das Kind klärt das Problem direkt mit dem / der Konfliktpartner*in
SÄM (3 - schrittige Ärgermitteilung)



Das Kind klärt das Problem mit Hilfe der pädagogischen Mitarbeiter*innen des Ganztags



Das Kind klärt das Problem mit Hilfe der Einrichtungsleitung

Konflikte zwischen Eltern und pädagogischen Mitarbeitern*innen

Vereinbaren Sie telefonisch oder persönlich einen Gesprächstermin und führen Sie ein klärendes Gespräch auf sachlicher Ebene.



Sollte im Gespräch kein Einvernehmen erreicht werden, wird die Einrichtungsleitung hinzugezogen. Die Aufgabe der Leitung besteht grundsätzlich darin, die Probleme im Interesse der Kinder und auf der Basis unserer Einrichtungsregeln zu klären. Sie moderiert das Gespräch.



Beschwerde beim Schulverband

Kann der Konflikt nicht in der Einrichtung gelöst werden, können Sie beim Schulverband Beschwerde einreichen. Dieser überprüft die bisherigen Schritte der Einrichtung auf sachlicher und rechtlicher Ebene. Entspricht das Handeln der Einrichtung den Regeln und rechtlichen Bestimmungen, wird das Verfahren an die Einrichtung zurückverwiesen.

Beteiligung und Beschwerde gehören zusammen

Wir möchten die Entwicklung von Kindern zu selbstbestimmten Persönlichkeiten unterstützen. Dazu gehört, dass Kinder an allen sie betreffenden Angelegenheiten beteiligt werden – und sich beschweren dürfen, wenn ihnen etwas missfällt. Wer Beteiligung wünscht, muss Beschwerden ernst nehmen, um positive Veränderungen zu bewirken.

Welche rechtlichen Grundlagen hat das Beschwerdeverfahren ?

Das Achte Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII) definiert das Beteiligungsrecht von Kindern und deren Eltern. **Partizipation**: Kinder sollen entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen Entscheidungen, die sie persönlich betreffen, beteiligt werden. Dieses prinzipielle Recht ist in Artikel 12 der UN-Kindercharta sowie § 8 SGB VIII verankert. Zur frühen **Demokratiebildung** ist Partizipation im pädagogischen Konzept unverzichtbar. Die Kinder lernen, ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und sich für ihre Interessen einzusetzen.

Welcher Gedanke steht hinter dem Beschwerderecht von Kindern?

Kinderbeschwerden drücken unerfüllte Bedürfnisse aus. Dabei äußern Kinder ihre Unzufriedenheit nicht nur verbal, sondern **auch durch ihr Verhalten**, indem sie sich zurückziehen, verweigern, weinen oder wütend werden. Dass Erwachsene solche Äußerungen nicht ernst nehmen, erleben Kinder im Alltag immer wieder. Doch damit bleiben die eigentlichen Anliegen unbeachtet. Was Erwachsene leichtthin als Nörgeln abtun, kann auf Verhaltensweisen anderer hindeuten, die das Kind als **verletzend empfindet**. Die eigenen Bedürfnisse wahrnehmen und Stopp sagen, das ist eine wichtige Fähigkeit. Präventiv geht es hierbei um den Schutz des Kindes. Um sich gegen Grenzverletzungen zu wehren, müssen sie **im alltäglichen Leben erfahren**, dass sie sich beschweren dürfen und jemand ihnen hilft. Erst wenn Kinder erfahren, dass ihre Beschwerden anerkannt werden, können sie lernen, eigene Anliegen klarer zu äußern. Selbst wenn manche Ursachen harmlos oder trivial erscheinen – die Erwachsenenrolle spielt hier keine Rolle.

Kinderbeschwerden anerkennen / Unser Beschwerdemanagement umfasst 3 Schwerpunkte:

Beschwerdemöglichkeiten darstellen:

1. Worüber beschweren sich Kinder?
2. Wie bringen Kinder ihre Beschwerden zum Ausdruck?
3. Wie nehmen wir Beschwerden auf?
4. Welche Beschwerdeformen unterstützen wir?
5. Wo richten wir Beschwerdestellen ein?

Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden festlegen:

1. Wie machen wir Vorgänge transparent?
2. Wer ist wofür zuständig?
3. Wie dokumentieren wir die Kinderbeschwerden?
4. Wann finden Teamgespräche statt?

Beschwerdeprozess reflektieren und auswerten:

1. Wie verlief der Dialog?
2. Was hat die Beschwerde bewirkt?
3. Konnten wir Zufriedenheit herstellen?
4. In welcher Form erhalten die Kinder Rückmeldung?
5. Anhand qualitativer Beschwerdeauswertung die genauen Ursachen von Unzufriedenheit erkennen und Verbesserungsvorschläge entwickeln

Wie ermutigen wir die Kinder, sich zu beschweren?

Wichtig ist, die Beschwerdeverfahren **gemeinsam mit den Kindern** zu entwickeln. Die Kinder sollen wissen, dass sie mit ihrer Beschwerde etwas bewirken und in ihrem Interesse verändern können. Das Beschwerdeverfahren ist transparent. Nicht jeder Wunsch kann erfüllt werden, das ist i. d. R. auch den Kindern klar. Doch gemeinsam gelingt es besser, Lösungen oder Kompromisse zu finden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die Beschwerden zu sammeln, zum Beispiel diese:

- Im Gruppenraum steht ein eigens gekennzeichneteter Karton, der **Beschwerdebrieffkasten**. Daneben liegen Zettel, darauf kann das Kind seine Beschwerde schreiben oder ein Bild zu seinem Beschwerdethema malen und hineinlegen. Der Brieffkasten animiert auch schüchterne Kinder. Und die Gruppenleitung kann entscheiden, ob der Inhalt eher vertraulich behandelt oder in der Gruppe besprochen werden sollte.
- Die Kinder heften ihre Beschwerden oder dazu gemalten Bilder an eine **Beschwerdewand**. Auf dieser sind die Beschwerden für alle gut sichtbar und können auch zeitnah aufgegriffen werden.

Wie beteiligen wir die Kinder am Lösungsprozess?

Wir geben Lösungen nicht einfach vor und verzichten im Gespräch mit dem Kind auf schnelle Lösungsvorschläge. Denn zunächst geht es nicht um das Ergebnis, sondern den eigenen Weg zur Lösung. Welche Idee hat das Kind? Was benötigt das Kind, damit es diese Lösung umsetzen kann? Im eigenaktiven Prozess erlebt sich das Kind kompetent und selbstwirksam. Bei Angelegenheiten, die alle angehen, bietet die Gruppenstunde als Beteiligungsgremium die ideale Gelegenheit zur Aussprache. Die Kinder lernen, ihre Bedürfnisse zu äußern, die Wünsche anderer zu respektieren und Lösungen gemeinsam auszuhandeln.

Was dürfen Eltern bestimmen?

Mit der Aufnahme ihres Kindes in das Blaue Haus akzeptieren Eltern grundsätzlich unser **pädagogisches Konzept**.

- Eltern haben das Recht, Informationen und Beteiligung bezüglich deren Erziehung und Bildung zu bekommen, andererseits sind Eltern auch verpflichtet, beim Bildungs- und Erziehungsauftrag mitzuwirken und zu unterstützen.

- Eltern haben das Recht, auf Einbeziehung, was sich in der Anwesenheit in den Einrichtungen, in der Zusammenarbeit mit den pädagogischen Kräften und in Entscheidungsrechten in Bezug auf die eigenen Kinder zeigt.
- Die Beteiligungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten der Eltern werden grundsätzlich durch Elternvertretungen gewährleistet.