

Beschwerde

Vorüberlegungen

In Kindertageseinrichtungen besteht zwischen den Kindern und den Erwachsenen zwangsläufig ein ungleiches Machtverhältnis. Aufgrund des Altersunterschiedes, der Lebenserfahrung und des Wissensvorsprung besteht stets die Gefahr, dass die Erwachsenen ihre Überlegenheit gegenüber den Kindern ausnutzen. Zudem sind sie in der Elementarpädagogik gefordert, Kinder an die Einhaltung von Regeln heranzuführen, zu kontrollieren und bei Bedarf auch gegen ihren Willen durchzusetzen. Umso wichtiger ist es deshalb, den Kindern ihre Rechte aufzuzeigen und die Möglichkeit der Beschwerde zu verankern.

Definition

Beschwerden sind alle schriftlichen und/oder mündlichen, kritischen Äußerungen von Kindern oder deren Personensorgeberechtigten, die den Einrichtungsalltag, besonders

- das Verhalten der Fachkräfte oder Kinder
- das Leben in der Einrichtung oder
- die Entscheidungen des Trägers betreffen.

Beschwerdemanagement umfasst alle Maßnahmen die in Zusammenhang mit dem Eingang und der Bearbeitung von Beschwerden stehen.

Ziele

Beschwerdesysteme sind ein wichtiges Instrument die Rechte von Kindern und Eltern zu wahren. Sie

- dienen der Qualitätssteigerung- und Sicherung
- bilden ein wichtiges Instrument zur Reflexion der eigenen Arbeit
- dienen der Prävention und schützen die Kinder.

Möglichkeiten der Beschwerde

Bei Beschwerden kommen immer alle Ebenen und Personen unserer Einrichtung in Betracht. Alle Kinder und Eltern können sich mit ihren Anliegen an die Person wenden, der sie vertrauen und die sie für ihr Anliegen hilfreich finden. Es ist nicht wichtig, ob diese Person für die Bearbeitung zuständig ist oder nicht. Wir nehmen alle Beschwerden ernst, besprechen sie im Team, sehen sie als Möglichkeit der Qualitätssteigerung. Wir achten bei der Bearbeitung auf Transparenz und Zuverlässigkeit.

Innerhalb der Einrichtung sind die Ebenen:

- die Mitarbeiterinnen im Gruppendienst
- die Leitung und deren Stellvertretung
- der Elternbeirat

Außerhalb der Einrichtung sind die Ebenen:

- der Verbundsleiter, der Vertreter des Trägers, der Träger, die Mitglieder der Kirchenverwaltung
- der Bürgermeister
- die zuständige Sachbearbeiterin im Amt für Jugend und Familie in Dachau
- das Sozialministerium

Mündliche Beschwerdemöglichkeiten im Kindergartenalltag

Es gibt im Haus fest integrierte informelle und formelle Möglichkeiten der Beschwerde.

Dazu gehören:

- Der Morgen- oder Stuhlkreis: Hier bieten wir Raum und Zeit und unterstützen die Kinder darin ihre Belange, Wünsche, Ärgernisse und Anregungen zu formulieren.
- Der Gruppenalltag: Hier bieten sich viele Situationen für persönliche Gespräche unter vier Augen oder in kleinen Runden. Dabei nehmen wir die Kinder ernst, hören gut zu und bestärken die Kinder uns ihre Ängste, Sorgen, Gefühle, Bedürfnisse und Wahrnehmungen mitzuteilen.
- Für die Eltern besteht weiterhin im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgespräche und der täglichen Tür-und Angelgespräche die Möglichkeit, Sorgen, Ärgernisse, Wünsche oder Anregungen anzusprechen.

Schriftliche Beschwerdemöglichkeiten

- Jede schriftliche Beschwerde kann über den Postweg oder über unseren Briefkasten vor dem Haupthaus zugestellt werden.
- Ferner können Beschwerden per email: st-georg.hebertshausen@kita.ebmuc.de gesandt werden.
- Die jährlich stattfindenden Elternbefragungen, bieten raum für Rückmeldungen an die Einrichtung
- In Beschwerdefällen, in denen eine mögliche Gefährdung des Kindes vorliegt oder die unter den §8a „ Kindeswohlgefährdung“ fallen, muss umgehend die Leitung informiert werden. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen und zieht ggf. das Jugendamt hinzu. Kinder oder Eltern müssen darüber informiert werden.

Beschwerdeverfahren

Klärungsversuch innerhalb der beteiligten Personen

Bei personen- oder verhaltensbezogenen Beschwerden, wird im ersten Schritt versucht, unter Einbeziehung der betroffenen Konfliktparteien und evtl. einer neutralen Vertrauensperson, das Anliegen zu klären, Lösungsvorschläge zu entwickeln oder einen für beide Seiten zufriedenstellenden Kompromiss zu finden.

Bearbeitung der Beschwerde im Team

Sollte es zu keiner Einigung kommen oder die gesamte Einrichtung betreffen, wird in Absprache mit dem Kind/den Kindern oder den Eltern die Beschwerde im nächsten Team besprochen und es wird entschieden, welche Maßnahmen getroffen werden. Diese und weitere nötige Schritte werden im Protokoll festgehalten.

Anonym eingehende Meldungen werden genauso behandelt. Eine Rückmeldung ist in diesem Fall nicht möglich.

Rückmeldung an das Kind/die Kinder bzw. die Eltern

Das Kind, die Kinder bzw. die Eltern werden über die Entscheidung des Teams informiert und die weiteren Schritte erörtert. Die zuständigen Mitarbeiterinnen sind verantwortlich für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen. Die Leitung wird darüber informiert.