



BESCHWERDEMANAGEMENT

im KINDERLADEN SCHNECKENHAUS

Konzept vom 26. April 2021

Kinderladen Schneckenhaus
Flemingstraße 11
10557 Berlin

Gliederung

1. Einleitung	2
2. Beschwerdemanagement für Kinder	3
2.1. Beschwerderecht der Kinder	3
2.2. Beschwerdewege für Kinder	5
2.2.1. Bei Beschwerden über das Verhalten anderer Kinder	5
2.2.2. Bei Beschwerden über allgemeine Abläufe oder Regeln	6
2.2.3. Bei Beschwerden über das pädagogische Personal	6
3. Beschwerderecht der Eltern	7
3.1. Beschwerdewege für Eltern	7
3.1.1. Die Erzieher*innen des Kinderladens	7
3.1.2. Die pädagogische Leitung oder deren Stellvertretung	7
3.1.3. Die Elternvertreter*innen	7
3.1.4. Der Träger	7
4. Beschwerdemanagement für das Team	8
4.1. Beschwerdewege für das Team	9
4.1.1. Persönlicher Austausch	9
4.1.2. Teamsitzungen	9
4.1.3. Gespräche für Mitarbeiter*innen	9
4.1.4. Interne Evaluation	9
4.1.5. Träger / Pädagogische Fachberatung	10

1. Einleitung

Der Begriff *Beschwerde* ruft bei den meisten Menschen zunächst keine positiven Assoziationen hervor. Dennoch sehen wir, das Team des Kinderladens Schneckenhaus, die Möglichkeit eine Beschwerde hervorbringen zu können als eine Chance für Beschwerdeführende, den eigenen Unmut zu äußern und dadurch Selbstwirksamkeit und Respekt zu erfahren (vgl. BAGE 2015, S.43).

Die Möglichkeit sich zu beschweren oder eigene Wünsche und Bedürfnisse äußern zu können, stellt für Kinder, Eltern und das Team im Kinderladen Schneckenhaus eine wichtige Säule der demokratischen Teilhabe dar.

Wir sind uns bewusst, dass Kinder um ihre Abhängigkeit von Erwachsenen wissen. Sich zu beschweren oder mitzuteilen, wie *sie* sich etwas wünschen, ist deswegen nicht selbstverständlich für sie. Damit sie das tun, benötigen sie bestimmte günstige Voraussetzungen. Dazu gehört, dass Erwachsene sich ganz selbstverständlich für die Sichtweise der Kinder interessieren und diese ernsthaft berücksichtigen.

Zielsetzung des Beschwerdemanagements im Kinderladen Schneckenhaus



2. Beschwerdemanagement für Kinder

„...zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen (sind) in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten“ einzuführen (§ 45 SGB VIII Abs. 2 Satz 3).

2.1 Beschwerderecht der Kinder

1. Jedes Kind hat grundsätzlich das Recht, sich über alles, was es bedrückt, zu beschweren. Das Beschwerderecht darf inhaltlich in keiner Weise eingeschränkt sein.
2. Das beinhaltet ausdrücklich auch das Recht, sich über pädagogische Fachkräfte zu beschweren. Solche Beschwerden können als Maßnahme gegen einen potentiellen Machtmissbrauch von Fachkräften in der pädagogischen Einrichtung genutzt werden.
3. Die Kinder dürfen sich auch dann beschweren, wenn es für die Pädagog*innen eindeutig ist, dass einer Beschwerde anschließend nicht stattgegeben werden kann. Ob eine Beschwerde zurückgewiesen oder Abhilfe geschaffen wird, darf nur in einem geregelten Verfahren entschieden werden, auch wenn einige Beteiligte sich des Ausgangs dieses Verfahrens schon vorab gewiss sind.
4. Kinder können ihre Beschwerden nur selten verbal differenziert ausdrücken. Wir als Pädagog*innen achten deshalb darauf, die vielfältigen Ausdrucksformen von Kindern feinfühlig wahrzunehmen und gegebenenfalls als Beschwerden zu interpretieren. - Junge Kinder äußern ihre Befindlichkeiten weniger verbal, sondern eher durch Mimik, Gestik oder ihr Handeln. Weinen, Weglaufen, Hauen, Spucken und vieles mehr können Ausdruck einer Beschwerde sein.
5. Kinder müssen lernen, sich zu beschweren, das heißt, ihr Unwohlsein eindeutig zu benennen, zu adressieren und gegebenenfalls nachdrücklich

Abhilfe einzufordern. Unsere Aufgabe ist daher, diesen Bildungsprozess angemessen zu begleiten und zu unterstützen. Im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens wird die Fähigkeit der Kinder gefördert, ihre Beschwerden angemessen zum Ausdruck zu bringen und diese auch gegen den Widerstand von Erwachsenen aufrechtzuerhalten.

6. Kinder stellen das Handeln ihnen nahestehender Erwachsener in der Regel nicht in Frage, sondern kooperieren sowohl mit konstruktiven als auch destruktiven Verhaltensweisen. Wir wollen den Kindern nahebringen, dass es im Kinderladen erwünscht ist, sich gegebenenfalls auch über die Erzieher*innen selbst zu beschweren, z.B. indem wir im Rahmen eines Gesprächskreises Feedback über unser Handeln einholen.
7. Kinder brauchen verschiedene Beschwerdestellen, die ausdrücklich auch Beschwerden über pädagogische Fachkräfte aufnehmen. Neben der Möglichkeit sich im Gesprächskreis oder im persönlichen Gespräch mit dem*der betroffenen oder einem*einer anderen Pädagog*in zu beschweren, sehen wir auch die Eltern als besonders wichtige Beschwerdestelle für ihre Kinder und bitten diese, eventuelle Beschwerden an uns weiterzuleiten, damit diese im Kinderladen bearbeitet werden können.
8. Wir begreifen es als unsere Aufgabe, im Kinderladen geäußerte Beschwerden von Kindern, insbesondere solche über pädagogische Fachkräfte, in einem geschützten „öffentlichen Rahmen“ zu behandeln. „(...) Öffentlichkeit kann hergestellt werden, indem eine weitere Fachkraft als ‚neutrale‘ dritte Person hinzugezogen wird oder sich einschaltet.“
9. Wir als Erzieher*innen bemühen uns darum, Beschwerden der Kinder nicht als „Petzen“ zu interpretieren. Viele Kinder, die Erwachsenen gegenüber kundtun, was jemand anderes getan habe, sind noch kaum in der Lage, zwischen einer unangemessenen Denunziation und einer berechtigten Beschwerde sicher zu unterscheiden. Wir als Pädagog*innen versuchen das bei der Bewertung solcher Äußerungen im Blick zu haben.

10. Wenn wir wichtige Beschwerden von Kindern nicht sofort bearbeiten können, verfassen und verwahren wir ein Beschwerdeprotokoll, das allen Beteiligten verständlich und zugänglich ist, um das Thema später zu bearbeiten. Solch ein Beschwerdeprotokoll muss in leicht verständlicher Sprache geschrieben sein, damit auch die Kinder den Inhalt verstehen können. Das fertige Protokoll wird dem Beschwerde führenden Kind noch einmal vorgelesen, um sicher zu gehen, dass alles richtig festgehalten wurde.
11. Jede aufgenommene Beschwerde eines Kindes soll bearbeitet werden. Vorhandene Rechkataloge sorgen dafür, dass Entscheidungen darüber, ob Beschwerden bearbeitet oder zurückgewiesen werden, transparent und gerecht gefällt werden können. Es wird daher ein Katalog von Regeln, an die sich Kinder und Erwachsene halten sollen, zusammengestellt, der in regelmäßigen Abständen von Kindern und Erzieher*innen gemeinsam überprüft und ggf. verändert wird.
12. Wir bemühen uns, Beschwerden von Kindern möglichst zeitnah zu bearbeiten und den gesamten Beschwerdeprozess für die Kinder transparent zu gestalten. Alle Schritte des Beschwerdeverfahrens sollten möglichst nur mit Zustimmung, stets aber mit Kenntnis des Beschwerde führenden Kindes in einer für das Kind überschaubaren Zeitspanne erfolgen.
13. Beschwerden über das Verhalten von Fachkräften gegenüber Kindern, die nicht im Rahmen eines Gespräches zwischen Kindern, Erzieher*innen und Eltern bearbeitet werden können, benötigen spezifische Beschwerdewege. Hier gilt das Beschwerdekonzzept unseres Trägers.

2.2 Beschwerdewege für Kinder

Wie können wir uns solch ein geregeltes Verfahren im Kinderladen vorstellen?

2.2.1 Bei Beschwerden über das Verhalten anderer Kinder

- a) Ein Gespräch aller Beteiligten mit einem*einer Pädagog*in als Moderator*in, in

dem jede*r den eigenen Standpunkt vertritt und gemeinsam eine Lösung gesucht wird oder die Beschwerde verworfen wird, da sie nicht wichtig genug erscheint

- b) Verhandlung über Verhaltensregeln im Rahmen des Morgenkreises

2.2.2 Bei Beschwerden über allgemeine Abläufe oder Regeln

- a) Verhandlung der Anliegen im Morgenkreis
- b) Besprechung des Anliegens mit den Erzieher*innen, die das Anliegen ggf. in der Teamsitzung erörtern
- c) Kinder beschweren sich bei den Eltern, die das Anliegen an die Erzieher*innen weitergeben oder entkräften können

2.2.3 Bei Beschwerden über das pädagogische Personal

- a) Kinder beschweren sich bei der betroffenen Person selbst oder bei einer anderen pädagogischen Fachkraft.
- b) Kinder beschweren sich bei anderen Kindern und tragen die Beschwerde gemeinsam an die Erzieher*innen heran.
- c) Kinder beschweren sich bei den Eltern, die das Anliegen an die Erzieher*innen und später gegebenenfalls an den Träger weitergeben oder entkräften können.

Solche Beschwerden werden, wenn nötig im Beisein der Beteiligten, eventuell der Eltern und einer neutralen Person bearbeitet. In besonderen Fällen kann eine Supervision in Anspruch genommen werden und der Träger übernimmt die Moderation des Beschwerdeverfahrens.

Das Ergebnis des Beschwerdeverfahrens und die sich daraus ergebenden Aufgaben und Konsequenzen sollen schriftlich festgehalten werden, um später die Umsetzung überprüfen oder Lösungswege noch einmal anpassen zu können.

Quellen:

kas_4_16_Hansen_Knauer_Beschwerden.pdf, entnommen 4.1.2020

balance Forum für Freinet Pädagogik: Beschwerderecht für Kinder

Kinderladen Schneckenhaus – Flemingstr. 11, 10557 Berlin
- eine Einrichtung des Trägers Frecher Spatz e.V. – Kirchstr. 2, 10557 Berlin

Konzept zum Beschwerdemanagement – Stand vom 26. April 2021



3. Beschwerdemanagement für Eltern

Auch Eltern haben jederzeit die Möglichkeit, sich über Regelungen, Abläufe oder auch das pädagogische Personal im Kinderladen zu beschweren und Anregungen einzubringen. Für Beschwerden oder Feedback der Eltern stehen je nach Art der Beschwerde verschiedene Anlaufstellen zur Verfügung.

3.1 Beschwerdewege für Eltern

3.1.1 Die Erzieher*innen des Kinderladens im Rahmen von

- Tür und Angelgesprächen
- turnusmäßigen Elterngesprächen
- anlassbezogenen Elterngesprächen
- Elternabenden
- Telefongesprächen bei Fragen, Beschwerden und Wünschen der Eltern

3.1.2 Die pädagogische Leitung oder deren Stellvertretung bei

- Beschwerden über den Umgang einer bestimmten Person oder der Einrichtung im Allgemeinen mit Kindern, Eltern oder Problemen
- Streitigkeiten, die im persönlichen Gespräch zwischen den Beteiligten nicht geklärt werden können

3.1.3 Die Elternvertreter*innen

- Im Rahmen des Elterncafés um gemeinsame Anliegen der Elternschaft zu formulieren, die dann als ergebnisorientierte Beschwerde an die Erzieher*innen weitergegeben werden.

3.1.4 Der Träger bei

- Schwerwiegenden Beschwerden, bei denen z.B. eine Supervision benötigt wird.
- Problemen innerhalb der Elternschaft, da hier durch eine Einmischung der Erzieher*innen das Klima in der Einrichtung negativ beeinflusst wird.

Für Beschwerden und Anregungen, die nicht sofort bearbeitet oder über deren Umsetzung nicht direkt entschieden werden kann, liegt ein Beschwerdeformular vor,

7

welches jederzeit im Kinderladen ausgefüllt werden kann und möglichst zeitnah bearbeitet wird. Je nach Art der Beschwerde kann dies im Rahmen der nächsten Teamsitzung, in einem "Brandgespräch" oder auf dem nächsten Elternabend geschehen.

Die Möglichkeit, einen anonymen Kummerkasten als Beschwerdestelle einzurichten, wurde von den Eltern abgelehnt. Sollte dies jedoch zu einem späteren Zeitpunkt gewünscht werden, besteht diese Möglichkeit natürlich weiterhin.

4. Beschwerdemanagement für das Team

" Eine Beschwerde vorbringen zu können, die gehört wird, die Veränderungen bewirken kann, ohne Angst vor Sanktionen haben zu müssen, ist ein Gewinn für alle Beteiligten"

(vgl. BAGE 2015, S.43)

Wir verstehen uns als Team, in welchem alle Entscheidungen, die den Kinderladen betreffen, von allen Kolleg*innen mitgetragen werden. Uns ist Zusammenhalt und eine offene Gesprächskultur innerhalb unseres pädagogischen Teams wichtig.

Die Mitarbeiter*innen sollen stets die Möglichkeit haben, Missstände und Beeinträchtigungen zu benennen, sich in persönlichen Angelegenheiten zu beschweren, Ideen einzubringen, Wünsche zu äußern und damit gehört und ernstgenommen zu werden (vgl. ebd. 2015, S.44).

Konflikte bewusst anzugehen, Beschwerden zu äußern und auch mal konträrer Meinung zu sein, verstehen wir als Innovationspotential und Anlass, uns beständig zu reflektieren und weiterzuentwickeln. So dienen uns die Bedürfnisse, Ideen und Anregungen von Kolleg*innen dazu, unsere pädagogische Arbeit flexibel, offen und reflektiert zu gestalten.

Uns als Team ist es wichtig, dass Konflikte möglichst zeitnah angesprochen und be-

arbeitet werden können. Dafür stehen uns verschiedene Beschwerdestellen zur Verfügung.

4.1 Beschwerdewege für das Team

4.1.1 Persönlicher Austausch

Sollten Konflikte zwischen einzelnen Teammitgliedern auftreten, bemühen wir uns um eine zeitnahe, persönliche Klärung der Situation unter den unmittelbar betroffenen Personen. Wenn nötig bitten wir eine*n Kolleg*in, das Gespräch moderierend zu begleiten.

4.1.2 Teamsitzungen

Die monatlich stattfindende Teamsitzung bietet uns regelmäßig die Gelegenheit, unsere pädagogische Arbeit, die täglichen Abläufe sowie Probleme innerhalb des Teams zu reflektieren und gegebenenfalls Veränderungen in Angriff zu nehmen. Hier tauschen wir uns auch über persönliche Konflikte unter den Pädagog*innen, Veränderungswünsche, Sorgen und Ängste aus und suchen gemeinsam nach Lösungen. Die besprochenen Themen werden schriftlich festgehalten und archiviert. Sofern sich daraus Veränderungen in Abläufen, Organisationsstrukturen oder beim Personal ergeben, werden diese, wie auch alle anderen für Eltern und Kinder relevanten Informationen, transparent gemacht und über Aushänge, den Newsletter oder Flyer an die Familien weitergegeben.

4.1.3 Gespräche mit Mitarbeiter*innen

Die pädagogische Leitung bietet regelmäßig Gespräche mit Mitarbeiter*innen an. Dort können Anregungen und Beschwerden vorgebracht werden. Andererseits bieten sie auch der Leitung die Möglichkeit, die Mitarbeiter*innen auf Probleme und einen möglichen Handlungsbedarf hinzuweisen und Ziele zu vereinbaren.

4.1.4 Interne Evaluation

Im Rahmen der jährlich stattfindenden internen Evaluation reflektieren wir unsere pädagogische Arbeit, die Zusammenarbeit im Team sowie die Rahmenbedingungen unserer Einrichtung. Hier werden sowohl positive Aspekte beleuchtet als auch

Beschwerden aufgenommen, Handlungsbedarfe abgeleitet und Veränderungen beschlossen und umgesetzt.

4.1.5 Träger/ Pädagogische Fachberatung

Können Konflikte nicht im Team gelöst werden, haben die Pädagog*innen die Möglichkeit, sich an den Träger bzw. die pädagogische Fachberatung des Trägers zu wenden. Diese bemüht sich dann um die Moderation des Konfliktes und ermöglicht uns im Bedarfsfall die Inanspruchnahme einer externen Beratung wie z.B. Supervision.