



Konzept

Beschwerdemanagement für Eltern, Familien und Kooperationspartner



| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|-------------------|--|---------|------------|----------|
| <i>M. Selenka</i> | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 1 von 11 |

Inhalt

1. Vorwort
2. Beschwerde
3. Ziele
4. Leitbild der Katholischen KiTa gGmbH Saarland, Rahmenleitbild für katholische Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier, Bildungsprogramm mit Handreichungen für saarländische Krippen und Kindergärten und KTK Gütesiegel Bundesrahmenhandbuch
5. Praktische Umsetzung in unserer Gesamteinrichtung
 - 5.1. Beschwerdeannahme
 - 5.2. Beschwerdemethoden
 - 5.3. Beschwerdebearbeitung
6. Konsequenzen für das professionelle Handeln
7. Datenschutz

Abbildungsverzeichnis

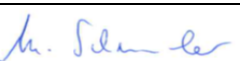
Literaturverzeichnis

Anlagen:

Erfassungsbogen Beschwerde GE Rehlingen-Siersburg

Anmerkung:

Mit dem Begriff Eltern, sind alle Personensorgeberechtigten in den verschiedenen gemeinsamen Lebensformen eingeschlossen

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|---|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 2 von 11 |

1. Vorwort

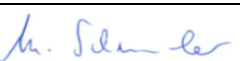
„Lasset die Kinder zu mir kommen und hindert sie nicht daran; denn für Menschen wie sie, steht Gottes neue Welt offen.“ Evangelium nach Markus, Kapitel 10,14.

Die Kindertageseinrichtungen der Gesamteinrichtung Rehlingen – Siersburg sind mit ihren vielfältigen Angeboten für Kinder und Familien ein wichtiger Teil der Gemeinschaft und Lern- und Lebensort für Kinder. In unseren Kindertageseinrichtungen bieten wir ein umfassendes Spektrum an lebensnaher Begleitung, Unterstützung und Bildung an, welches sich an den Bedürfnissen der Kinder und ihrer Familien orientiert. Das aktuelle Bundeskinderschutzgesetz fordert uns auf, den Kinderschutz sowie Beteiligungsverfahren und Beschwerdemanagement in allen Einrichtungen für Kinder einzuführen und konsequent umzusetzen. Auch deshalb ist eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung nunmehr in allen Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe Pflicht.

Im Frühjahr 2019 haben wir in der Gesamteinrichtung Rehlingen – Siersburg ein Konzept zur Umsetzung der Kinderrechte, von Partizipation und ein Beschwerdemanagement für Kinder in unseren Kindertageseinrichtungen erarbeitet, dass in den Einrichtungen umgesetzt wird. Mit diesem vorliegenden Konzept „Beschwerdemanagement für Eltern, Familien und Kooperationspartner“ möchten wir einen weiteren Weg zum Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren umsetzen und definieren somit Standards für die Praxis. Voraussetzung für einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden ist die Grundhaltung, dass Kinder- und Elternzufriedenheit eine hohe Priorität in den Kindertageseinrichtungen genießen. Beschwerden werden hier als eine Chance zur Weiterentwicklung gesehen. Beschwerden werden angenommen, bearbeitet und ausgewertet, sodass Eltern, Familien und Kooperationspartner auch eine Rückmeldung zu ihrer Beschwerde erhalten.

Die Grundlage dieses Konzeptes bilden das Bundeskinderschutzgesetz, das Rahmenleitbild für katholische Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier, das Rahmenschutzkonzept zur Prävention gegen Gewalt, insbesondere sexualisierte Gewalt, an Kindern in katholischen Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier, das Qualitätsmanagement-Handbuch und das Leitbild der Katholischen KiTa gGmbH Saarland und das Bildungsprogramm mit Handreichungen für saarländische Krippen und Kindergärten.

Mit unserem Konzept „Beschwerdemanagement für Eltern, Familien und Kooperationspartner“ haben wir einen fachlichen und strukturellen Rahmen für die Kindertageseinrichtungen unserer Gesamteinrichtung Rehlingen-Siersburg erstellt.

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|--|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 3 von 11 |

Verfahrenswege und Zuständigkeiten bei der Beschwerdeannahme, -bearbeitung, -analyse und bei der Erfolgskontrolle, sind für alle Beteiligten verbindlich und klar in Form eines Erfassungsbogens für Beschwerden geregelt.

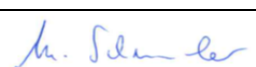
Das Beschwerdemanagement ist ein zentrales Element der Qualitätsentwicklung in unseren Einrichtungen, daher ist es von grundlegender Wichtigkeit, dass allen Beteiligten die verschiedenen Möglichkeiten zur Äußerung von Anliegen, Rückmeldungen, Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden bekannt sind. Die Beteiligung von Kindern, Eltern, Familien und Kooperationspartnern hat in unseren Kindertageseinrichtungen einen hohen Stellenwert. Die Mitbestimmungsrechte aller haben einen festen Platz in unserem Alltag. Kinder, Eltern, Familien und Kooperationspartner erleben in unseren Einrichtungen, dass sie mit ihren Anliegen gehört und ernst genommen werden.

Ein vertrauensvoller Umgang mit den Eltern, Familien und Kooperationspartnern ist den pädagogischen Fachkräften sehr wichtig. Der konstruktive Umgang mit Anliegen, Rückmeldungen, Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden liegt in erster Linie im Interesse der Kinder. Vor allem Beschwerden, die das Wohl der Kinder betreffen und eine Gefährdung des Kindeswohles vermuten lassen, werden von den pädagogischen Fachkräften mit besonderer Sorgfalt behandelt.

In einer von Wertschätzung, Offenheit und Vertrauen geprägten Umgebung, sehen wir Beschwerden als Beziehungsangebot und als Chance, den Anspruch der Beteiligung aller zu verwirklichen. Die Maßnahmen, die wir aufgrund von Beschwerden umsetzen, bringen Verbesserungen und neue Ideen in unsere Arbeit ein. Auch beugen sie negativen Auswirkungen durch Fehler oder Unzufriedenheit vor.

Indem wir in konstruktiver Zusammenarbeit mit allen Beteiligten unsere Leistung stetig überprüfen und verbessern, entwickeln wir die Qualität in unseren Kindertageseinrichtungen zukunftsorientiert weiter. Wir haben hiermit den Anspruch, eine professionelle Beschwerdekultur in unseren Kindertageseinrichtungen einzuführen und erfolgreich umzusetzen. Unter anderem haben wir dafür einen eigens erarbeiteten Erfassungsbogen für Beschwerden entwickelt, der mit den Fachkräften ausgefüllt werden kann.

Mariette Schumacher,
Gesamtleiterin der GE Rehlingen-Siersburg

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|---|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 4 von 11 |

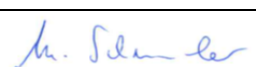
2. Beschwerde

Eine Beschwerde ist eine von außen erkannte und benannte Abweichung von einem subjektiv gewünschten oder festgelegten Zustand oder Ablauf. Beschwerden sind daher Ausdruck einer nicht erfüllten Erwartung. Beschwerden beziehen sich bei Dienstleistungsunternehmen in der Regel auf die angebotenen, beziehungsweise vertraglich zugesicherten Leistungen und Aufgaben. Beschwerden beinhalten daher ein breites Spektrum an Themen. Die Kindertageseinrichtungen unserer Gesamteinrichtung sind Dienstleister, sowohl für die betreuten Kinder, als auch für deren Eltern, Familien und unsere Kooperationspartner. Eine wertungsfreie und ressourcenorientierte Haltung hilft den pädagogischen Fachkräften, Beschwerden als Chance zu sehen.

„Die Haltung, dass aus Beschwerden nicht nur gelernt werden kann, sondern dass diese eine Basis der Weiterentwicklung bieten, liegt dem Beschwerdemanagement zu Grunde.“ (Roth 2010, S.178)

3. Ziele

- In unserer Gesamteinrichtung Rehlingen-Siersburg gibt es ein einheitliches und professionelles Beschwerdemanagement für Eltern, Familien und Kooperationspartner.
- Beschwerden werden systematisch auf der Grundlage unseres Beschwerdeverfahrens dokumentiert, zeitnah und sachorientiert bearbeitet.
- Wir nehmen Beschwerden ernst und sehen sie als Kommunikationsangebot unserer Eltern Familien und Kooperationspartner, um die Qualität unserer Kindertageseinrichtungen zu verbessern.
- Alle pädagogischen Fachkräfte sind offen für Beschwerden. Sie nehmen diese ruhig, sachlich und wertschätzend entgegen.
- Wir analysieren mit unserem Beschwerdeverfahren Verbesserungsmöglichkeiten und ergreifen Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Qualität unserer Arbeit.
- Durch professionelles Handeln reduzieren wir Fehler und vermeiden die damit verbundenen Auswirkungen.
- Durch qualitative Verbesserungen steigern wir die Zufriedenheit von Eltern und Familien mit der Leistung unserer Kindertageseinrichtungen.
- Wir zeigen Profil, machen unsere Arbeit transparent und arbeiten vertrauensvoll mit den Eltern, Familien und Kooperationspartnern zusammen.

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|--|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 5 von 11 |

4. Leitbild der Katholischen KiTa gGmbH Saarland, Rahmenleitbild für katholische Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier, Bildungsprogramm mit Handreichungen für saarländische Krippen und Kindergärten und KTK Gütesiegel Bundesrahmenhandbuch

Leitbild der Katholischen KiTa gGmbH Saarland

„Die Eltern können sich auf vielfältige Weise durch ihr persönliches Engagement mit ihren Kompetenzen und Ressourcen einbringen und die Arbeit der Einrichtung unterstützen und fördern.“ (Eiswert et al, 2019, S.9).

Rahmenleitbild für katholische Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier

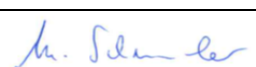
„In dieser Erziehungs-und Bildungspartnerschaft ist das Miteinander geprägt von einem respektvollen, achtsamen Umgang und einer transparenten, verlässlichen Kommunikation auf Augenhöhe im Sinne der gemeinsamen Verantwortung zum Wohl der Kinder.“ (Qualitätsbereich 2, S. 9 Absatz 5)

„Die Arbeit der Elterngremien wird unterstützt und gefördert. Darüber hinaus sind Eltern und Familien eingeladen, sich mit ihren Kompetenzen und Ressourcen einzubringen. So beteiligen sie sich am Leben der Kindertageseinrichtung und gestalten dieses mit.“ (Qualitätsbereich 2, S. 9 Absatz 6)

Bildungsprogramm mit Handreichungen für saarländische Krippen und Kindergärten

„Pädagogische Fachkräfte beteiligen Erziehungsberechtigte an Entscheidungen in wesentlichen Angelegenheiten der Kindertageseinrichtung.

- Sie ermutigen Erziehungsberechtigte, Vorschläge, Kritik und Wünsche einzubringen und lassen sie erleben, dass ihre Meinung wichtig ist und ihre Anregungen Berücksichtigung finden.
- Die pädagogischen Fachkräfte interessieren sich für die besonderen Fähigkeiten, Kenntnisse und Interessen von Erziehungsberechtigten. Sie ermutigen sie, diese in die Arbeit mit den Kindern einzubringen.
- Sie üben einen professionellen Umgang mit Informationen, die sie von Erziehungsberechtigten erhalten. Mit persönlichen Belangen von Erziehungsberechtigten gehen sie vertraulich um.“ (Förster/Hammes Di Bernardo 2018, S.164)

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|--|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 6 von 11 |

KTK-Gütesiegel Bundesrahmenhandbuch

„In Kindertageseinrichtungen

- werden Eltern als Kunden respektiert, die berechnete Erwartungen an das Angebot der Einrichtung haben.“
- stehen Eltern Möglichkeiten zur Verfügung, Beschwerden vorzubringen, die zeitnah bearbeitet werden.“ (vgl. Van Bentum et al. 2019, Qualitätsbereich 2, S. 2).

5. Praktische Umsetzung in unserer Gesamteinrichtung

5.1. Beschwerdeannahme

Beschwerden in unseren Kindertageseinrichtungen können von Eltern, Familien und Kooperationspartnern in Form von konstruktiver Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

Ziel dieses Verfahrens ist es, die Belange aller ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wer sich bei uns beschwert, macht uns ein Kommunikationsangebot, mit der Absicht, unsere Arbeit in der Kita zu reflektieren und zu verbessern.

Darüber hinaus bieten Beschwerden ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Eltern und Familien auf Beteiligung umzusetzen. Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen und eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störungen, sondern als Entwicklungschance begreift. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

Abbildung 1: Zufrieden statt Unzufrieden



(Quelle: Fotolia)

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---------------------|--|---------|------------|----------|
| <i>M. Siersburg</i> | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 7 von 11 |

Unsere Beschwerdekultur als Fachkraft der Katholischen KiTa gGmbH Saarland

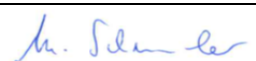
- Wir sind Vorbilder in der Kita.
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um.
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander.
- Wir dürfen Fehler machen.
- Wir zeigen eine reklimationsfreundliche Haltung.
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um.
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an, nicht persönlich.
- Wir ermutigen alle, Vorschläge, konstruktive Kritik, Anregungen und Wünsche einzubringen.
- Wir verdeutlichen, dass Meinungen wichtig sind und Berücksichtigung finden.
- Wir bearbeiten Beschwerden nach unserem Beschwerdeverfahren.
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen.

5.2. Beschwerdemethoden

In der Zusammenarbeit mit Eltern sind uns Wertschätzung, Offenheit und Akzeptanz sehr wichtig, um zum Wohle des Kindes Hand in Hand zusammenzuarbeiten. Die Eltern, Familien und Kooperationspartner wissen, dass sie sich mit ihren Anliegen, Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden an die pädagogischen Fachkräfte, die Standortleitung sowie an den Elternausschuss wenden können.

Die Mitglieder des Elternausschusses sind ein wichtiges Bindeglied zwischen Eltern und Team der Kindertageseinrichtung und allen Beteiligten bekannt.

Beschwerden, Verbesserungsvorschläge und Anliegen können die Eltern in unseren Kindertageseinrichtungen persönlich, telefonisch oder schriftlich vorbringen. Wir nehmen die Beschwerden der Eltern auf und dokumentieren diese zur weiteren Bearbeitung in unserem Erfassungsbogen Beschwerde.

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|--|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 8 von 11 |

Unser Beschwerdeverfahren bietet den Eltern, Familien und Kooperationspartnern weitere Möglichkeiten, Ihr Anliegen vorzubringen wie zum Beispiel:

- Bedarfs – und Zufriedenheitsabfragen (z. B. nach der Eingewöhnung, nach Elternabenden oder Projekten)
- Entwicklungsgespräche
- Elterngespräche
- Einbeziehung des Elternausschusses

Anonyme Beschwerden nehmen wir ernst. Allerdings bieten diese uns keine Möglichkeiten, Rückfragen zu stellen oder Rückmeldungen zum Anliegen zu geben. Diese werden als Reflexionsanstoß im Team genutzt.

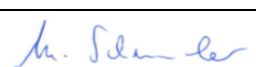
Da wir auf eine qualitative Bearbeitung von Beschwerden großen Wert legen, bieten wir keine explizite Möglichkeit an, Beschwerden anonym abzugeben.

5.3. Beschwerdebearbeitung

Alle, die mit der Katholischen KiTa gGmbH Saarland in Verbindung stehen (Eltern, Familien, Kooperationspartner, usw.), haben die Möglichkeit, sich zu beschweren oder Anregungen zu geben. Hierfür haben die Kindertageseinrichtungen der GE Rehlingen-Siersburg einen „Erfassungsbogen Beschwerden“ entwickelt, der zur Bearbeitung der Beschwerden dient.

Anfallende Beschwerden werden von unseren Fachkräften in einem geschützten Rahmen entgegen genommen. Der Sachverhalt der Beschwerde wird geschildert und wortwörtlich, schriftlich im Bogen festgehalten. Gemeinsam wird sich auf ein Stichwort des Inhalts der Beschwerde geeinigt. Der Bogen wird von allen Parteien unterschrieben und es wird vereinbart, dass eine zeitnahe Rückmeldung erfolgt, sobald die Beschwerde bearbeitet ist.

Diese Rückmeldung erfolgt in einem Gespräch, bei dem das Beschwerdeergebnis aufgezeigt und von allen Parteien erneut unterschrieben wird.

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|---|---------|------------|----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 9 von 11 |

6. Konsequenzen für das professionelle Handeln

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden setzt voraus, dass diese nicht als persönliche Angriffe wahrgenommen werden. Dies bietet die Chance, mit Kritik positiv umzugehen und sie als Basis für eine Weiterentwicklung zu nutzen.

Beschwerden sind ein Hinweis darauf, dass Erwartungen nicht oder nicht ausreichend erfüllt werden. Die systematische Bearbeitung von Beschwerden ist daher ein wichtiges Instrument, die Qualität unserer Kindertageseinrichtungen nachhaltig zu verbessern. Durch die gemeinsame Bearbeitung von Beschwerden kommt es zur Festlegung verbindlicher Regelungen für alle Beteiligten. Gegebenenfalls werden Maßnahmen eingeleitet, durch die Abläufe in der Kindertageseinrichtung verändert werden. Die Wirksamkeit dieser Maßnahmen wird systematisch überprüft. Durch die Rückmeldung an die Beschwerdeführenden wird Transparenz geschaffen und so die Kundenzufriedenheit gesteigert.

Durch die systematische Bearbeitung von Beschwerden wird eine nachhaltige Verbesserung im Sinne des PDCA-Zyklus (oder: im Sinne von PDCA) erreicht.

Abbildung 2: Der PDCA-Zyklus



(Quelle: Claireoberwinter.com)

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|----------------------|---|---------|------------|-----------|
| <i>M. Sidersburg</i> | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 10 von 11 |

7. Datenschutz

- Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes werden von allen pädagogischen Fachkräften eingehalten.
- Alle Gespräche oder Rückmeldungen finden in einem geschützten Rahmen statt.
- Eine Verschwiegenheit in diesem Kontext ist für uns selbstverständlich.

Abbildungsverzeichnis:

Abb. 1: Zufrieden statt unzufrieden

Abb. 2: Der PDCA Zyklus

Literaturverzeichnis:

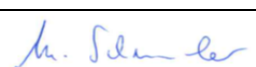
Eiswert, Elvira/Engel, Jana/Meiser, Waltraud/Roos, Dorothee/Schumacher, Mariette/Hanke, Katja/Presti, Sarina/Fritzen, Frank/Oberhauser, Petra/Schmitz, Thomas/Zahner, Michael (2019). Leitbild der Katholischen KiTa gGmbH Saarland.

Förster, Charis/Hammes-Di Bernardo, Eva (2018). Bildungsprogramm mit Handreichungen für saarländische Krippen und Kindergärten. Weimar: Verlag das Netz.

Rahmenleitbild für katholische Kindertageseinrichtungen im Bistum Trier (2017).

Roth, Xenia (2010). Handbuch Bildungs- und Erziehungspartnerschaft. Zusammenarbeit mit Eltern in der Kita. Freiburg im Breisgau: Verlag Herder GmbH.

Van Bentum, Beate/Bündgens, Dr. Johannes/Deckert, Michael/Gräßer, Elfriede/Groß, M. Silvia/Haderlein, Prof. Dr. Ralf/Heusler, Thea/Jansen, Frank/Mast, Ursula/Meyer, Susanne/Perling, Aloys/Willmans, Magdalena (2019). KTK-Gütesiegel Bundesrahmenhandbuch. 5., vollständig überarbeitete Neuauflage. Freiburg im Breisgau: Verband Katholischer Tageseinrichtungen für Kinder (KTK) – Bundesverband e.V.

| Freigabe GL | Bearbeitung | Version | Datum | Seite |
|---|--|---------|------------|-----------|
|  | GL, SL's und die sSL's der GE Rehlingen-Siersburg | 2 | 25.11.2020 | 11 von 11 |