



Beschwerde-/ Feedbackmanagement



Ev. Kindertagesstätte Waldmeister
Schulstraße 3
56587 Straßenhaus
Einrichtungsnummer: 5658701
12.04.2021

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----|---|---|
| 1. | <i>Rechtliche Grundlagen des Beschwerdeverfahrens in Kindertagesstätten</i> | 3 |
| 2. | <i>Begriffsklärung</i> | 3 |
| 3. | <i>Feedback-Management der Kinder</i> | 4 |
| 4. | <i>Feedback-Management externer Bereich</i> | 5 |
| 5. | <i>Feedback-Management interner Bereich</i> | 6 |
| 6. | <i>Quellen</i> | 7 |

1. Rechtliche Grundlagen des Beschwerdeverfahrens in Kindertagesstätten

Das Beteiligungsrecht von Kindern und deren Eltern in der Kita beruht im Wesentlichen auf drei Säulen, die das Achte Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII) definiert:

- a) **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 der Kita unverzichtbar. Die Kinder lernen, ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und sich für ihre Interessen einzusetzen.
- b) **Bildungs- und Erziehungspartnerschaft:** Eltern tragen die vorrangige Verantwortung für die Erziehung ihres Kindes. Die pädagogischen Fachkräfte unterstützen und ergänzen die Bildung und Erziehung der Kinder. Die Umsetzung von Beteiligungsverfahren für Kinder setzt somit die **Beteiligung von Eltern** Gemäß § 22a SGB VIII sind Kitas verpflichtet, zum Wohl des Kindes mit den Erziehungsberechtigten zusammenzuarbeiten und sie am Kita-Geschehen zu beteiligen. Dazu gehört, dass Eltern sich stellvertretend für ihre Kinder beschweren können.
- c) **Kinderschutz:** Mit dem erklärten Ziel, den aktiven Kinderschutz zu verbessern, gibt es seit Anfang 2012 das Bundeskinderschutzgesetz. Demnach erhalten Kitas nur dann eine Betriebserlaubnis, wenn unter anderem gewährleistet ist, dass zur **Sicherung der Rechte von Kindern** „in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“ Dies ist in § 45 SGB VIII festgeschrieben.

(<https://www.backwinkel.de/blog/beschwerdemanagement-kita>)

2. Begriffsklärung

„Unter Beschwerdemanagement werden alle systematischen Aktivitäten der Planung, Durchführung und Kontrolle verstanden, die ein Unternehmen oder eine Einrichtung im Zusammenhang mit Beschwerden von sämtlichen Stakeholdern, wie z.B. KundenInnen, LieferantenInnen und MitarbeiterInnen, ergreift“

(Zitat: Wimmer 1985; Hansen et al. 1995).

(<https://www.socialnet.de/lexikon/Beschwerdemanagement#toc>)

Eine Rückmeldung/Feedback kann sowohl positive als auch kritische Aussagen enthalten. Beides ist wichtig für eine gelingende Zusammenarbeit.

Uns ist es wichtig auch positiven Meinungsäußerungen einen angemessenen Raum zu geben und bei uns zu berücksichtigen. Deshalb haben wir uns dazu entschieden, uns vom Begriff „Beschwerdemanagement“ zu distanzieren und nutzen stattdessen den Begriff Feedback-Management, der sowohl Lob als auch Beschwerde beinhaltet.

Unsere Einrichtung ist Dienstleister, sowohl für die betreuten Jungen und Mädchen, als auch für Eltern und Angehörige. Alle Beteiligten haben bei uns die Gelegenheit Feedback zu äußern.

Zeit und Raum für Feedback bieten wir regelmäßig, in unseren wöchentlichen Teamsitzungen, der pädagogischen Fachkräfte. Der Elternausschuss wird immer in Thematiken mit einbezogen, wenn die Möglichkeit besteht.

Unser Feedback-Management ist in folgende Bereiche unterteilt:

- Externer Bereich (Eltern, Familien, Lieferanten, Kooperationspartner)
- Interner Bereich (Mitarbeiter, pädagogisches Fachpersonal, Auszubildende/Praktikanten)
- Kinder (U2-Kinder, Ü2-Kinder)

Es ist angedacht, dem Management feste Personen zuzuordnen, welche sich federführend um die Prozessabläufe (Annahme, Bearbeitung, Rückmeldung, Evaluation) kümmern. Dieses **Feedbackteam** besteht optimaler Weise aus folgenden Bereichen: MAV, Elternausschuss, Leiter der Kinderkonferenz (pädagogisches Fachpersonal).

3. Feedback-Management der Kinder

Ein wesentlicher Bestandteil des Kinderrechtsansatzes ist die Partizipation. Teil unseres Konzeptes ist es, dass die Kinder altersgerecht an den sie betreffenden Entscheidungen beteiligt werden und dass ihnen entsprechende Beschwerdemöglichkeiten zur Verfügung stehen. Somit ist dies auch Teil unseres Feedback-Managements.

1.) Feedback der Kinder hören und aufnehmen

Wir sehen es als unsere Aufgabe aufmerksam und feinfühlig auf die Wünsche und Anliegen von Kindern zu reagieren. Da Kinder ihre Bedürfnisse oft noch nicht direkt formulieren können, achten wir auch auf Äußerungen der Mädchen und Jungen, welche sie uns auf verbale und nonverbale Art mitteilen. Je nach Anliegen des Kindes setzen wir unterschiedliche Vorgehensweisen um. Viele kindliche Wünsche oder Anliegen lassen sich direkt im Gespräch mit allen Beteiligten klären. Für alles, was sich nicht sofort lösen lässt, gibt es die Möglichkeit, zum Beispiel eine Feedback-Box (Zauberbox) für die Kinder einzusetzen. Mit unserer Unterstützung können die Mädchen und Jungen ihre Anliegen und ggf. ihren Lösungsvorschlag aufschreiben bzw. aufmalen und in die Box einwerfen.

2.) Feedback bearbeiten

Haben die Kinder ihre Wünsche und Anliegen formuliert, werden diese aufgegriffen und bearbeitet. Alle Wünsche, Anliegen und Beschwerden, die ihren Platz in die Zauberbox gefunden haben, werden thematisiert. Manche Anliegen werden vorab im Team besprochen, andere finden ihren Platz direkt im Vorschulparlament, in der Kinderkonferenz, im Morgenkreis oder einer Kita-Versammlung. Gemeinsam mit einer pädagogischen Fachkraft kann das Kind das Anliegen vortragen und oder eine Lösung präsentieren. Oft haben Kinder gute Vorschläge, wie sich ein Anliegen im gemeinschaftlichen Interesse lösen lässt. Unsere Aufgabe hierbei ist es die

Moderation der Gesprächsrunden zu übernehmen. Wir achten darauf, dass alle Beteiligten, die gemeinsam erarbeiteten Gesprächsregeln einhalten und unterstützen das Zusammenfassen der Ergebnisse die zu einem Abschluss führen. Die Zurückhaltung unsererseits in diesem Prozess gibt den Kindern den Raum, eigene Lösungen zu erarbeiten und miteinander auszuhandeln. Uns ist es wichtig, den Kindern in diesem Prozess möglichst viel Raum für altersspezifische Selbstwirksamkeits-Erfahrungen zu lassen. Dafür steht den Kindern die wöchentliche Kinderkonferenz (3-6 Jahre), der Treff der Vorschulkinder und für unsere Kleinsten die Morgenkreise zur Verfügung.

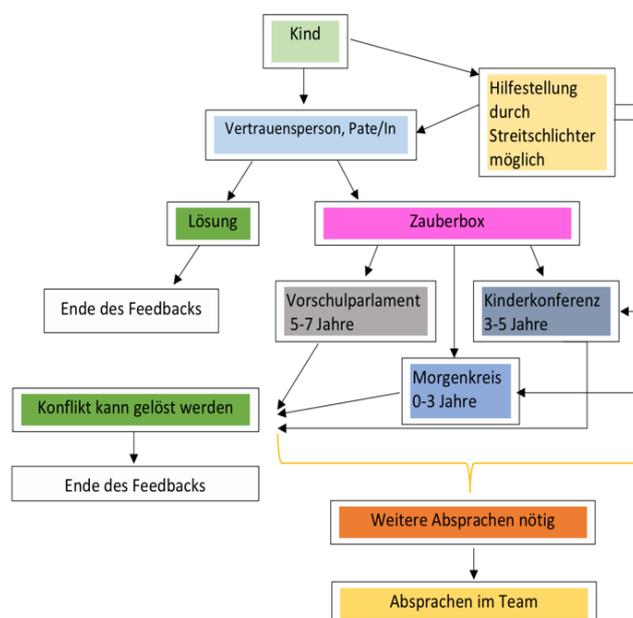
3.) Feedbackprozess reflektieren und Vorgang abschließen

Nach der Bearbeitung jeder einzelnen Rückmeldung, werden die gemeinsam beschlossenen Ergebnisse festgehalten und im Flurbereich veröffentlicht. Die daraus entstehenden Veränderungen

(z.B. Raumgestaltung) werden nach einer Zeit mit den Kindern reflektiert.

(vgl. <https://www.herder.de/kindergarten-paedagogik/kita-leitung/beschwerdeverfahren-fuer-kinder/>)

Feedbackweg für Kinder



4. Feedback

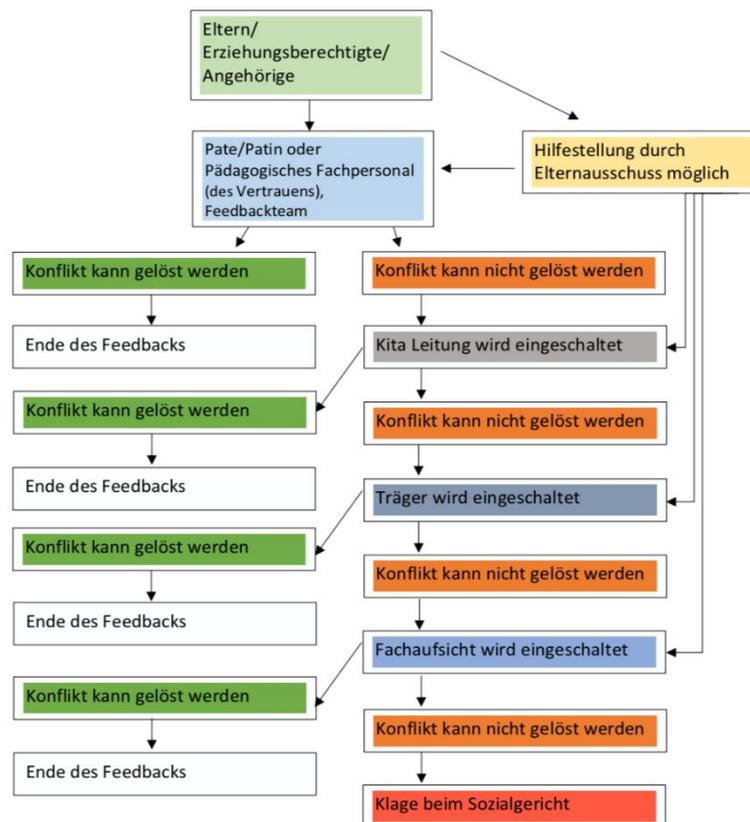
Eltern und Familienangehörige der Kita-Kinder können auf unterschiedlichen Wegen zu uns gelangen:

1. **Mündliches Feedback** ist bei den pädagogischen Mitarbeitern möglich
2. **Schriftliches Feedback** ist in jeder Form, auch anonym, möglich: postalisch, per Email und über den Elternausschussbriefkasten, dieser hängt im Elterninformationsbereich im Foyer.
3. **Elternfragebogen** wird jährlich zur Feststellung der Zufriedenheit mit der pädagogischen Arbeit, der Zusammenarbeit mit Eltern, den Öffnungszeiten, den Aktivitäten, der Ernährung, der Ausstattung der Einrichtung und weiteres erhoben.

4. **Elternausschuss:** Feedback von Eltern, die über den Elternausschuss an die Einrichtung herangetragen werden, können mündlich oder schriftlich über den im Elterninformationsbereich im Foyer in den Elternausschussbriefkasten geworfen werden

Die Feedback-Bearbeitung findet dann gemäß der Prozessbeschreibung statt:

Feedbackweg für Externer Bereich



5. Feedback-Management interner Bereich

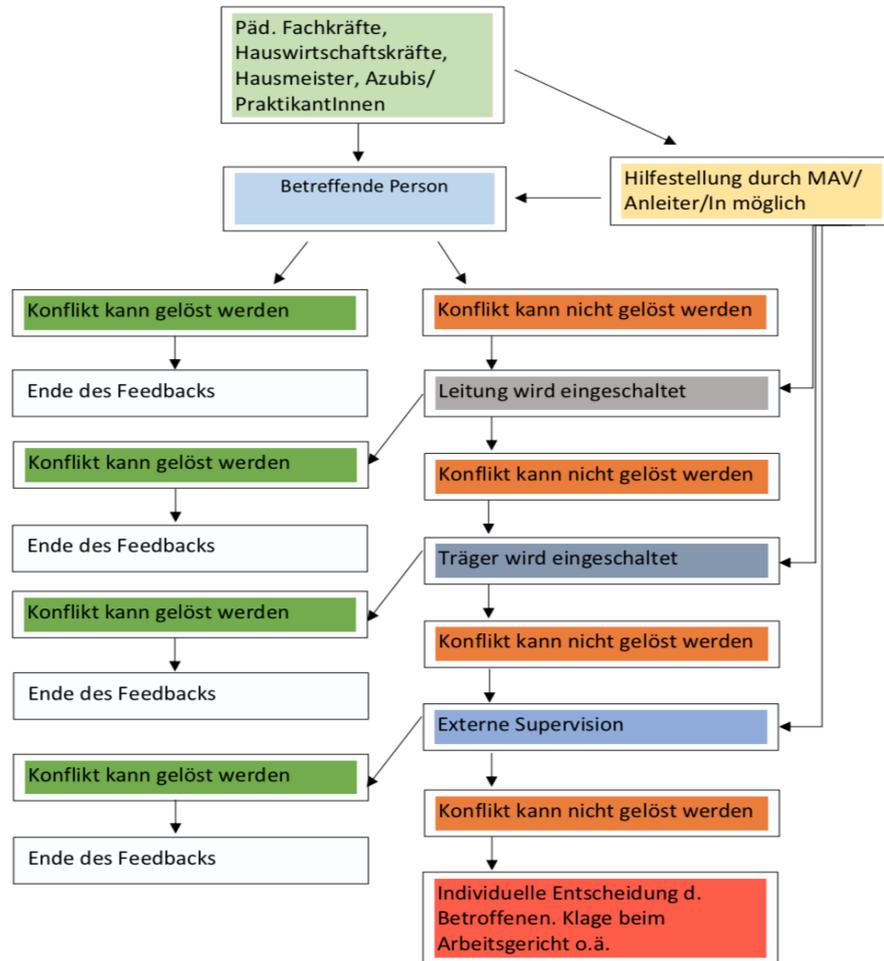
Der interne Bereich umfasst alle Mitarbeiter*innen die in einem Dienstverhältnis mit unserer Einrichtung stehen. Dazu zählen pädagogisches Fachpersonal, Auszubildende, Hauswirtschaftskräfte und Hausmeister.

Alle Beteiligten haben bei uns die Möglichkeit Feedback zu äußern. Dafür gibt es verschiedene Wege und Möglichkeiten:

1. **Mündliches Feedback** ist direkt mit der betreffenden Person möglich
2. **Schriftliches Feedback** ist in jeder Form möglich: postalisch, per Email und über die Mitarbeitervertreter (MAV).
3. **Mitarbeitergespräche** finden einmal jährlich statt und können für Feedback genutzt werden. Praktikant*innen und Auszubildende können die Anleitersgespräche dazu nutzen.

Die Feedbackbearbeitung findet dann gemäß der Prozessbeschreibung statt:

Feedbackweg für Interner Bereich



Quellen

<https://www.herder.de/kindergarten-paedagogik/kita-leitung/beschwerdeverfahren-fuer-kinder/>

aufgerufen am 25.02.2021

https://www.socialnet.de/lexikon/Beschwerdemanagement#toc_15

aufgerufen am 25.01.2021

<https://www.backwinkel.de/blog/beschwerdemanagement-kita/>

aufgerufen am 25.01.2021