

Beschwerdemanagement des Waldkindergarten Brühl e.V.

Präambel

"Jedes Kind steckt voller Ideen und voller Lebenskraft. Diese zu entdecken und in der Gemeinschaft mit Natur und Menschen zu entfalten, sehen wir als Voraussetzung für ein aktives und glückliches Leben. Wir möchten die Kinder in ihrer Zeit in unserem Kindergarten darin unterstützen, rundum lebendig zu sein. Der Wald ist dabei ein Erlebnisraum für vielerlei körperliche und sinnliche Erfahrungen und bietet reichhaltiges Material für die verschiedenen Entwicklungsbereiche der Kinder. Der Wald lockt zum Abenteuer. Der Wald gibt Unterschlupf. Der Wald fordert heraus. Der Wald lässt mich sein wie ich bin. Der Wald ist lebendig."
(Auszug aus dem pädagogischen Konzept des Waldkindergarten Brühl e.V.)

„Wir pflegen eine Kultur der Fehlerfreundlichkeit. Menschen machen Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten gibt es immer. Mit dieser Grundhaltung möchten wir Beschwerden aufnehmen, damit wir professioneller darauf reagieren können.“ (Auszug aus dem Schutzkonzept des Waldkindergarten Brühl e.V.)

§ 1 Grundsätze & Zielsetzung

1. Beschwerden sind aus unserer Sicht eine Chance zur Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit sowie der organisatorischen und verwaltungstechnischen Abläufe. Das Beschwerdemanagement dient demnach dazu, Verbesserungspotentiale zu erschließen.
2. Beschwerden werden als konstruktive Kritik verstanden und werden von Vorstand, Elternbeirat und pädagogischem Team ernst genommen. Objektivität und Unvoreingenommenheit prägen unseren Umgang mit Beschwerden.
3. Beschwerden werden von allen Beteiligten vertraulich behandelt. Informationen über eine Beschwerde werden nur insoweit weitergegeben, wie sie für deren Klärung nötig sind.
4. Ziel ist es, die Zufriedenheit aller Akteur*innen zu erhöhen.
5. Das Beschwerdemanagement ist ein zentrales Element der Qualitätsentwicklung und -sicherung in unseren Kindergärten.

§ 2 Beschwerdeverfahren

„Kinder und Erwachsene im Waldkindergarten Brühl e.V. sollten die Erfahrung machen, dass sie sich beschweren können und bei Bedarf individuelle Hilfe erhalten.“ (Auszug aus dem Schutzkonzept des Waldkindergarten Brühl e.V.). Dabei haben wir in unseren Kindergärten unterschiedliche Möglichkeiten und Wege Beschwerden vorzutragen. Wir unterscheiden in unserer Herangehensweise die drei Gruppen Kinder, Eltern und Personal.

2.1 Beschwerden von Kindern

„Viele Kinder erleben im Kindergarten das erste Mal, wie eine Gemeinschaft zwischen Kindern und Erwachsenen außerhalb ihrer Familie funktioniert. Sie erleben dort wie Entscheidungen gefällt werden und welchen Einfluss sie selbst nehmen können. Sie erleben ihr Mitbestimmungsrecht in der Gestaltung ihres unmittelbaren Alltags. Für die pädagogischen Fachkräfte ist die Partizipation der Kinder eine Herausforderung. In einer Kindergartengruppe kommt eine Gruppe von Menschen unterschiedlichen Alters zusammen, die viele, zum Teil konträre Bedürfnisse hat. Hinzuwirken die Rahmenbedingungen wie Öffnungszeiten, Tagesabläufe, Wetter, Umgebung, Sicherheit mit, die Beachtung brauchen. Daher ist die Verständigung über die Umsetzung der Partizipation und ihre Grenzen alltägliche Praxis in unseren pädagogischen Teams und in unserem Zusammenwirken mit den Eltern. Als Grundlage dient hier unser Wissen vom Kind (Auszug aus der Konzeption des Waldkindergarten Brühl e.V.).

„Neben dem Beteiligungsrecht haben Kinder [...] auch ein Beschwerderecht. Noch nicht alle Kinder können sich verbal deutlich beschweren. Daher ist es eine grundlegende Aufgabe der pädagogischen Fachkräfte die Empfindungen und Bedürfnisse der Kinder aufmerksam wahrzunehmen und zu achten.“ (ebd.). Das Alter der Kinder nimmt in diesem Zusammenhang eine besonders wichtige Rolle ein. Gerade jüngere Kinder, die ihre Emotionen noch nicht deutlich verbalisieren können, bringen ihre Empfindung durch körperliche Signale zum Ausdruck. Emotionen wie Weinen, Wut, Enttäuschung usw. zeigen, wie es dem Kind in einer Situation geht. Ältere Kinder können zusätzlich ihre Anliegen und Sorgen verbalisieren.

Im Alltag der Kindergärten bedeutet dies, dass Kinder ihre Beschwerden sofort den pädagogischen Fachkräften mitteilen können. Das pädagogische Team reagiert auf die Anliegen der Kinder offen und wertschätzend. Die Beschwerden werden ernst und wichtig genommen. I.d.R. wird unmittelbar auf die Situation eingegangen. Es werden gemeinsam mit den Kindern Wege und Lösungen gesucht, die Unzufriedenheit aufzulösen. Dennoch kann es auch zu Beschwerden kommen, deren Klärung nicht sofort möglich ist, weil es z.B. die Abläufe im Kindergartenbetrieb betrifft. In diesem Falle wird die Beschwerde aufgenommen und im erforderlichen Rahmen thematisiert. Abhängig vom Thema und den Erfordernissen kann dies u.a. der Morgenkreis oder das Zusammenkommen in der Kleingruppe gemeinsam mit den Kindern oder aber die Besprechung im Klein- oder Großteam sein. Ziel ist es, Lösungen zu finden, die die Interessen Einzelner, sowie der Gruppe nach Möglichkeit berücksichtigen. Bei Streitigkeiten unter den Kindern agieren die Mitarbeiter*innen als Schlichter*innen. Dabei wird jedes an dem Streit involvierte Kind gehört. Die jeweilige Sichtweise wird ernst genommen und es wird gemeinsam nach Lösungen gesucht.

Wir verstehen den Umgang mit Beschwerden als hilfreichen Lernprozess für die Kinder, der sie in ihrer Selbstwirksamkeit unterstützt. Wir möchten den Kindern einen Erfahrungsraum geben, in dem sie gehört und gesehen wurden, in dem sie ernst und wichtig genommen wurden und indem sie durch ihre Äußerung Veränderung und im Besten Fall Erleichterung erleben. So stärken wir die Eigenverantwortlichkeit der Kinder, geben ihnen Mut und Bestärkung sich für sich selbst einzusetzen. Wir sehen die Kinder als Expert*innen für ihre Bedürfnisse und ihr Lebensumfeld, die mit ihren Hinweisen, ihrer Kritik und ihren Wünschen einen wichtigen Beitrag zur Optimierung des Kindergartenbetriebes leisten.

2.2 Beschwerden von Eltern

Eltern sind in unserem Waldkindergarten und für unsere Mitarbeitenden sehr wichtige Partner in der Erziehung, Bildung und Betreuung der Kinder. Daher ist es uns ein großes Anliegen, die Elternschaft bei wesentlichen Entscheidungen den Kindergarten betreffend zu beteiligen. Unser Waldkindergarten als Elterninitiative lebt zudem in hohem Maße vom Engagement der Eltern, so dass vielfältige, bereits existierende Beteiligungsmöglichkeiten die Chance bieten, den Kindergartenalltag aktiv mitzugestalten. Auch ist es uns wichtig, dass Beschwerden von Eltern angehört, mitgedacht und bearbeitet werden. Ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden von Eltern unterstützt die Zusammenarbeit von Eltern und pädagogischem Team und bildet die Grundlage für eine Erziehungspartnerschaft auf Augenhöhe und damit eine gelungene Betreuungssituation der Kinder.

Die Elternschaft wird vom pädagogischen Team, aber auch den unterschiedlichen Gremien ermuntert, Vorschläge, Ideen, aber auch Kritik und Beschwerden aktiv einzubringen. Die Meinung der Elternschaft ist wichtig und findet Berücksichtigung.

Es kann dabei jedoch vorkommen, dass Beschwerden der Eltern im Konflikt mit den selbstbestimmten Interessen des Kindes stehen. Dabei gilt im pädagogischen Team abzuwägen, wie Kinder- und Elternrechte miteinander verknüpft werden können. In diesem Zusammenhang besteht innerhalb der Mitarbeitenden eine gemeinsame Haltung.

Grundsätzlich gibt es in unserer Einrichtung zahlreiche Wege für die Elternschaft ihre Wünsche und Kritik zu äußern und an richtiger Stelle zu adressieren. Allen voran seien in diesem Zusammenhang die wichtigen Gremien der Mitglieder- und Elternversammlung zu erwähnen. Hier können übergeordnete Problemstellungen thematisiert werden, die dort besprochen und für die gemeinschaftlich mit der Elternschaft und dem Vorstand eine Lösung erarbeitet wird. Für komplexere Sachverhalte, die nicht umgehend geklärt werden können, werden im Vorstand Lösungswege erarbeitet, die mit den unterschiedlichen Interessengruppen abgestimmt werden (z.B. gezielte Ab- oder Umfragen).

Im Rahmen der Elternversammlung wählen die Eltern den Elternbeirat, der in alle wichtigen Prozesse und Abläufe des Kindergartens involviert ist und damit das Sprachrohr der Elternschaft darstellt. Der Elternbeirat organisiert regelmäßig stattfindende Eltern-Cafés und Stammtische, die ebenfalls Raum für Wünsche, Ideen und Kritik bieten.

Beschwerden hinsichtlich der pädagogischen Arbeit oder in Bezug auf den Umgang mit einem Kind/ einer Kindergruppe können seitens der Eltern entweder im Rahmen von Tür- und Angelgesprächen oder aber im Zuge der regelmäßig stattfindenden Elterngespräche an das pädagogische Team gerichtet werden. Es besteht bei akutem Bedarf zudem jederzeit die Möglichkeit, individuelle Termine mit der jeweiligen Bezugserzieherin oder aber einer Erzieherin des Vertrauens zu vereinbaren. Auch hier wird auf die Anliegen der Eltern konstruktiv und wertschätzend reagiert. Jede Beschwerde wird als Potential gesehen, die Abläufe und Vorgehensweisen zu optimieren. Elterngespräche sowie Teamsitzungen werden dokumentiert. Können Lösungen nicht umgehend herbeigeführt werden, werden die Problemstellungen innerhalb des Klein- oder Großteams thematisiert und Lösungen

erarbeitet. Elternbeirat und Vorstand stehen als Interessenvertretung bei Bedarf oder auf Wunsch aktiv zur Seite.

Der Verlag Pro Kita empfiehlt die folgenden 5 Phasen für ein zielorientiertes Konfliktgespräch (Quelle: Verlag Pro Kita (2021): Beschwerden von Eltern in der Kita: 5 Phasen eines zielorientierten Konfliktgesprächs. Online unter:

<https://www.pro-kita.com/eltern/beschwerden-von-eltern-in-der-kita-5-phasen-eines-zielorientierten-konfliktgespraeche/>, abgerufen am 28.12.2021.):

Gesprächsphasen	So reagieren Sie zielorientiert
1. Beschwerden annehmen	<p>Damit aus einem kleinen Unmut kein großer Konflikt entsteht, sollten Sie auf alle Fälle auf die Beschwerde der Eltern eingehen. Wichtig dabei:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bleiben Sie gelassen! Versuchen Sie, sich nicht zu rechtfertigen, sondern äußern Sie, dass Sie sich um das Anliegen der Eltern kümmern wollen.• Nehmen Sie sich Zeit, oder vereinbaren Sie einen zeitnahen Termin, bei dem Sie ungestört zuhören können
2. Verständnis zeigen	<p>Eltern haben einen subjektiven Grund für ihre Beschwerde. Doch das bedeutet nicht, dass Sie unbedingt einen Fehler gemacht haben. Damit das Gespräch nicht in eine Suche nach Schuldigen abdriftet, sollten Sie eine professionelle Haltung einnehmen, d. h.:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hören Sie sich in aller Ruhe an, was die Eltern zu sagen haben.• Bleiben Sie offen und freundlich. Das zeigen Sie durch Ihre zugewandte Körperhaltung.• Spiegeln Sie sachlich, was Sie hören, und zeigen Sie Verständnis. Formulieren Sie dazu Ihre Sätze in der „Ich-Form“, z. B. „Ich verstehe, dass Sie ...“

3. Sich zuständig erklären	Reagieren Sie auf die Beschwerde, indem Sie sich als erste Ansprechpartnerin zuständig fühlen. Auch wenn Sie die Anliegen der Eltern nicht klären können, sollten Sie auf alle Fälle zusichern, dass Sie die zuständige Kollegin hinzuziehen oder informieren.
4. Lösungen suchen	Versuchen Sie, gemeinsam mit den Eltern nach einer Lösung zu suchen. Fragen Sie dabei konkret nach den Ideen der Eltern. Damit erreichen Sie, dass die Eltern sich ernst genommen fühlen und die Bereitschaft zur Kooperation entwickeln.
5. Ergebnisse überprüfen	Haben Sie eine mögliche Lösung gefunden, sollten Sie deren Wirksamkeit auch überprüfen. <ul style="list-style-type: none">• Legen Sie darum einen Zeitraum, z. B. eine Woche, fest, in dem Sie gemeinsam mit den Eltern ausprobieren, ob die Lösung für alle passend ist. Ist das nicht der Fall, können Sie gemeinsam noch „nachbessern“.

Jede Beschwerde kann persönlich, per Mail oder anonymisiert geäußert werden. Der Vorstand, Leitung, stellv. Leitung und Gruppenleitung ermuntern die Elternschaft regelmäßig dazu, Rückmeldungen jeglicher Art zu geben, um das Miteinander zu verbessern. Transparenz und eine offene Kommunikationskultur sind dabei wichtige Eckpfeiler. Beschwerden können an jede Stelle des Waldkindergarten Brühl e.V. gerichtet werden und eine interne Weiterleitung an die betroffene Stelle wird garantiert.

2.3. Beschwerden vom Personal

„Der Waldkindergarten lebt von motivierten, initiativstarken und kritischen Angestellten, die Freude an ihrer Arbeit haben und die Lust haben, gemeinsam mit Vorstand und Elternbeirat sowie gemeinsam mit der Elternschaft diese Elterninitiative mit Leben zu füllen. Unser Ziel ist es, in konstruktiver Zusammenarbeit mit allen Beteiligten gute Rahmenbedingungen für die Arbeit im Waldkindergarten sicher zu stellen. [...] Wir pflegen eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit, die von gegenseitiger Fairness und Offenheit geprägt ist. Konstruktive Kritik ist ausdrücklich erwünscht.“ (Auszüge aus der Personalordnung des Waldkindergarten Brühl e.V.)

Auch für unsere Mitarbeitenden gilt das Beschwerderecht, welches auch ausdrücklich gewünscht ist. Gesetzlich geregelt wird das Beschwerderecht in § 84 BetrVG: „Jeder Arbeitnehmer hat das Recht, sich bei den zuständigen Stellen des Betriebs zu beschweren, wenn er sich vom Arbeitgeber oder von Arbeitnehmern des Betriebs benachteiligt oder ungerecht behandelt oder in sonstiger Weise beeinträchtigt fühlt.“ Darüber hinaus ist gesetzlich geregelt, dass den Mitarbeitenden aufgrund einer Beschwerde keine Nachteile entstehen dürfen.

Die Gründe für mögliche Beschwerden von Mitarbeitenden beim Vorstand, der Leitung, der stellv. Leitung oder der Gruppenleitung können vielfältig sein. Ungerechtigkeiten, Ungleichbehandlung, Streitigkeiten im Team, psychische Gewalt oder Missachtung des Datenschutzgeheimnisses sind an der Stelle nur exemplarisch genannt.

„[...] Eine bestimmte Form ist für die Beschwerde nicht vorgesehen. Arbeitnehmer*innen können sich also sowohl schriftlich (Brief, Fax, E-Mail oder WhatsApp) als auch mündlich (persönliches Gespräch, Telefon, Sprach-Nachricht) beschweren. Trotzdem ist es ratsam, sich schriftlich an den Arbeitgeber zu wenden. Denn dann ist leichter nachweisbar, dass und wann Arbeitnehmer*innen sich beschwert haben.“ (Wanner, M., 2020)

In unserem Waldkindergarten gibt es außerdem die Möglichkeit, sich im Rahmen der jährlichen Personalgespräche und der regelmäßig stattfindenden Mitarbeiter*innenbefragung (i.d.R. alle zwei Jahre) zu beschweren und Unzufriedenheit bei den regelmäßigen Teamsitzungen (wöchentlich Kleinteam, monatlich Großteam) zu äußern. Die Mitglieder des Vorstandes können jederzeit angesprochen werden.

„Eine Frist für die Beschwerde gibt es nicht. Es spielt also keine Rolle, wie lange der Grund für die Beschwerde zurückliegt. Allerdings empfiehlt es sich nicht, allzu lange zu warten. Denn dann könnte der Eindruck entstehen, dass die Angelegenheit vielleicht doch nicht ganz so wichtig zu sein scheint.“

Bekommen Arbeitnehmer*innen „Angst vor der eigenen Courage“, können sie ihre Beschwerde jederzeit problemlos zurücknehmen.“ (ebd.)

Auch mit Blick auf das Personal des Waldkindergarten Brühl e.V. soll an der Stelle festgehalten werden, dass Kritik und Beschwerden ernst und wichtig genommen werden. *„Die verschiedenen Ebenen sind zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit verpflichtet. Eine offene und zugewandte Kommunikations- und Informationskultur sowie Transparenz auf allen Ebenen werden vorausgesetzt. Regelmäßige Austauschtreffen und Sitzungen in den verschiedenen Arbeitsbereichen werden abgehalten, um Probleme frühzeitig zu erkennen.“* (Auszug aus der Geschäftsordnung des Waldkindergarten Brühl e.V.). Die Leitung, die stellv. Leitung, die Gruppenleitung sowie der Vorstand haben zudem die Aufgabe, ihre Fürsorgepflicht ernst zu nehmen und Problemen proaktiv entgegenzuwirken.

§ 3 Datenschutz

Grundlage des Datenschutzes ist das aktuell gültige Datenschutzkonzept des Waldkindergarten Brühl e.V. Dieses ist für alle bindend.

Literatur

Geschäftsordnung des Waldkindergarten Brühl e.V. (2021)

Hagemann, Christine: Beschwerdemanagement für die Kita: Vom destruktiven Motzen zum konstruktiven Gespräch. Online unter:

<https://www.backwinkel.de/blog/beschwerdemanagement-kita/> (Abruf 18.12.2021)

Kinderschutzkonzept des Waldkindergarten Brühl e.V. (2022)

Pädagogisches Konzept des Waldkindergarten Brühl e.V. (2021)

Personalordnung des Waldkindergarten Brühl e.V. (2021)

Prokita-Portal: Umgang mit Beschwerden in der Kita: Das sollten Sie in der Kommunikation mit Eltern beachten. Online unter:

<https://www.prokita-portal.de/elternarbeit-kita/umgang-mit-beschwerden/> (Abruf: 18.12.2021)

Verlag Pro Kita (2013): Beschwerden von Eltern in der Kita: 5 Phasen eines zielorientierten Konfliktgesprächs. Online unter:

<https://www.pro-kita.com/eltern/beschwerden-von-eltern-in-der-kita-5-phasen-eines-zielorientierten-konfliktgespraech/>, abgerufen am 28.12.2021.

Wanner, Michael (2020): Arbeitnehmer*innen können sich beschweren. Online unter:

[https://www.dgbrechtsschutz.de/recht/arbeitsrecht/arbeitsvertrag/themen/beitrag/ansicht/arbeitsvertrag/arbeitnehmerinnen-koennen-sich-beschweren/details/anzeige/#:~:text=\(3\)%20Wegen%20der%20Erhebung%20einer,dem%20Arbeitnehmer%20keine%20Nachteile%20entstehen.&text=\(1\)%20Der%20Betriebsrat%20hat%20Beschwerden,beim%20Arbeitgeber%20auf%20Abhilfe%20hinzuwirken.&text=Dies%20gilt%20nicht%2C%20soweit%20Gegenstand%20der%20Beschwerde%20ein%20Rechtsanspruch%20ist](https://www.dgbrechtsschutz.de/recht/arbeitsrecht/arbeitsvertrag/themen/beitrag/ansicht/arbeitsvertrag/arbeitnehmerinnen-koennen-sich-beschweren/details/anzeige/#:~:text=(3)%20Wegen%20der%20Erhebung%20einer,dem%20Arbeitnehmer%20keine%20Nachteile%20entstehen.&text=(1)%20Der%20Betriebsrat%20hat%20Beschwerden,beim%20Arbeitgeber%20auf%20Abhilfe%20hinzuwirken.&text=Dies%20gilt%20nicht%2C%20soweit%20Gegenstand%20der%20Beschwerde%20ein%20Rechtsanspruch%20ist), abgerufen am 28.12.2021.