



Beschwerdemanagement Kindertageseinrichtung der St. Remberti-Gemeinde

REMBERTI.de



Beschwerdemanagement für Kinder

„Das Kind hat das Recht seine Meinung in allen persönlichen Angelegenheiten zu äußern und dass Erwachsene sie berücksichtigen“ (UN Kinderrechtskonvention (20.11.1989) Artikel 12)

Uns ist es wichtig die individuellen Bedürfnisse und Interessen der Kinder, mit Blick auf die Kinderrechte und unserem Ethik-Kodex, wahrzunehmen und zu beachten.

Dabei möchten wir jedes Kind stärken und fördern eigene Bedürfnisse mitzuteilen und die Bedürfnisse der anderen Kinder wahrzunehmen und zu akzeptieren.

Die Kinder können dadurch Handlungsstrategien entwickeln, Vertrauen bilden und lernen einen respektvollen Umgang miteinander.

Kinder äußern ihren Willen und Unwillen auf unterschiedlichster Art und Weise während des gesamten Kita-Tages. Formen können zum Beispiel sein: Verbal, Weinen, schreien, Kopf schütteln, Verkriechen, Weglaufen, Ignorieren, Verweigern, Festhalten/klammern, Blickkontakt meiden, Widersprechen ... und noch vieles mehr.

Die Kinder dürfen entscheiden, bei wem sie ihre Wünsche und ihr Anliegen äußern möchten.

Um die unterschiedlichen Ausdrucksformen der Kinder wahrzunehmen und zu berücksichtigen, sind wir verlässlich und empathisch. Wir beobachten die Kinder, hören ihnen aktiv zu und kommen mit ihnen ins Gespräch, indem wir den Tag über

Räume und Gelegenheiten schaffen.

Zusätzliche setzen wir unterschiedliche Methoden ein, um für jedes Kind passende Strukturen zu schaffen.

Dabei haben wir im Blick, dass Zeit- und Personalmangel die nötige Ruhe manchmal nicht geben können und wir steuern, soweit es die Rahmenbedingungen zulassen, bewusst dagegen an.

Innerhalb des Teams unterstützen wir uns und geben eine Rückmeldung, wenn wir das Gefühl haben, dass die Bedürfnisse des Kindes nicht ausreichend wahrgenommen werden. Außerdem stehen wir gegenseitig jederzeit bei Bedarf als Unterstützung zur Verfügung.

Neben den Möglichkeiten Räume für die Kinder zu schaffen, um Bedürfnisse oder Rückmeldungen zu geben, ist es uns wichtig im Vorfeld zu klären, wo Kinder mitbestimmen können und wo die Entscheidung woanders liegen muss. Den Kindern möchten wir dahingehend eine höchstmögliche Transparenz schaffen, damit sie lernen die Unterschiede zu verstehen.

Kinder können mitbestimmen bei: der Spielwahl im Freispiel, der Angebotswahl, Wann sie frühstücken (im Kindergarten), Wer sie beim Wickeln oder beim Toilettengang unterstützt, Wo ihre individuellen Wohlfühlgrenzen sind, Mit wem sie spielen möchten.

Kinder können nicht mitbestimmen: wenn sie sich und/oder andere in Gefahr bringen, Bei gesundheitsgefährdendem

Verhalten, Bei der Verletzung der Rechte von anderen Kindern, hygienischen Belangen, wie Händewaschen.

Nicht alle Entscheidungen können per Konsens entschieden werden, daher kommt es auch zu Mehrheitsentscheidungen.

Neben der Aufnahme und Dokumentation von Beschwerden, Anfragen und Bedürfnissen haben wir uns über Rückmelde-möglichkeiten ausgetauscht. Dahingehend gibt es folgende Vereinbarungen:

Kinder erhalten sofort eine Orientierung, ob ihr Anliegen sofort oder später bearbeitet werden kann

Gemeinsam mit dem Kind wird besprochen, wer die Beschwerde am besten bearbeiten kann, zum Beispiel Kinder, Eltern, Fachkraft, Küchenfachkräfte, Leitung oder Gemeinde

Dokumentationsformen, wie Fotos, Plakate und ähnliches werden zur Darstellung der Rückmeldungen genutzt

Anbei unsere Vereinbarungen, wie wir die Bedürfnisse, die Wünsche und die Ideen der Kinder wahrnehmen können und welche Formen wir anbieten, damit wir Rückmeldungen erhalten.

In der Krippe:

Jede Gruppe hat eine Gefühlsampel, bei der die Kinder ihr Empfinden durch Klammern zeigen können

Jeden Freitag gibt es einen „Gefühlskreis“, bei dem die Kinder sich mit Unterstützung von Karten ausdrücken können

Bei den älteren Krippenkindern gibt es einen Fragebogen, der gemeinsam mit

einer Fachkraft ausgefüllt wird

Fotos werden zur Abstimmung und Auswertung eingesetzt

Außerdem Abstimmungsmöglichkeiten, wie Messzylinder füllen mit kleinen Bällen und Muggelsteine einsetzen

Im Kindergarten:

Gefühlskarten werden mindestens einmal die Woche im Kreis eingesetzt

Jeden ersten Freitag im Monat gibt es eine Kinderkonferenz, bei der von den Gruppen delegierte Kinder sich mit Fachkräften über die Wünsche und Belange austauschen. Dieser Austausch wird dokumentiert.

Jedem Kind steht jederzeit ein Dokumentationsblatt zur Verfügung, auf dem sie malend und wenn sie möchten mit Unterstützung der Fachkräfte, ihr Anliegen oder ihre Beschwerde weitergeben können.

Im Foyer steht im Bücherturm ein Kasten, indem die Kinder ihre Anliegen einwerfen können

Außerdem Abstimmungsmöglichkeiten, wie Messzylinder füllen mit kleinen Bällen und Muggelsteine einsetzen

Beschwerdemanagement für Sorgeberechtigte

Wir freuen uns über alle Nachfragen und Anliegen zu unserer Arbeit. Dadurch gelingt es uns das Wohl aller Kinder bestmöglich im Blick zu behalten. Positive Rückmeldungen, Anregungen, Sorgen und Hinweise der Sorgeberechtigten sind uns wichtig, bestärken uns und helfen unsere Prozesse zu reflektieren und weiterzuentwickeln und die Qualität der Arbeit stetig zu verbessern. Damit die Rückmeldungen gewinnbringend für alle gelingen kann, ist uns ein offener, wertschätzender Austausch sehr wichtig.

Rückmeldungen können uns auf vielfältige Weise erreichen: In gemeinsamen Gesprächen, Am Telefon, Über die Family-App, Per Mail, Per Brief.

Wir sind bemüht täglich Raum für ein kurzes Gespräch zu schaffen, indem wir Tür- und Angelgespräche suchen und den Eltern zuhören.

Da im Alltag, während der Kinderbetreuung, in der Regel keine zeitlichen Ressourcen für einen intensiveren Austausch besteht, bieten wir in regelmäßigen Abständen Elterngespräche an. Sollte neben den terminierten Elterngesprächen weiterer Bedarf bestehen, so kann dieser gerne angebracht werden.

Eltern können sich mit ihrem Anliegen an alle hauptamtlichen Mitarbeitenden in der Kita wenden. Dabei ist es hilfreich, bestimmte Zuständigkeiten zu beachten.

Anbei ein paar Beispiele:

Die Gruppenfachkräfte sind erste An-

sprechpartner für alle Fragen rund um den Tagesablauf, die sozialen Beziehungen der Kinder. Die hauswirtschaftlichen Fachkräfte für alle Fragen rund um Ernährung und Reinigung. Die Einrichtungsleitung für alle Fragen rund um die Betreuungszeiten, Datenschutz, Family...

Alle Anliegen werden von uns in einer Notiz verschriftlicht.

Damit eventuell vereinbarte Absprachen nicht in Vergessenheit geraten, erstellt die Gruppenleitung oder die Einrichtungsleitung ein kurzes Protokoll von jedem Gespräch, welches von beiden Seiten unterschrieben wird. Viele Anliegen und Rückmeldungen können zufriedenstellend für alle Beteiligte abgeschlossen werden. Sollte dies nicht möglich sein, so wird das weitere Vorgehen gemeinsam abgestimmt und überlegt, ob weitere Personen involviert werden können und sollten. Ebenso ob ein weiterer zeitnaher Termin zum Austausch sinnvoll ist.

Im Anhang erhalten sie einen Kommunikationsleitfaden mit den entsprechenden Kontaktadressen zur Orientierung.

Die Ergebnisse von Gesprächen werden regelmäßig von den Mitarbeitenden in der Kita überprüft. Dazu gehört auch eine Nachfrage bei den Eltern, ob sie mit den gemeinsam getroffenen Vereinbarungen zufrieden sind.

Ebenfalls wird dieser Leitfaden in wiederkehrenden Abständen vom Team evaluiert und bei Bedarf angepasst.

Kommunikationsleitfaden für Sorgeberechtigte

Wir freuen uns über ein persönliches Gespräch, bei dem Sie uns Ihr Anliegen und Ihre Hinweise mitteilen.

Sollte dies nicht möglich sein, so können Sie uns telefonisch oder schriftlich über Family oder Mail erreichen.

Bitte halten sie die unten aufgeführte Reihenfolge ein, damit ein reibungsloser Ablauf stattfinden kann und eine Zufriedenheit aller Beteiligten stattfindet.

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

1. Direkter Austausch in einem Gespräch mit beteiligter Person

Bei weiteren notwendigen Schritten:

2. Elternsprecher*innen der Gruppe und/oder Kita Leitung Frau Petra Frankenfeld,

petra.frankenfeld@kirche-bremen.de

stellvertretende Leitung Frau Laura Löffler

laura.loeffler@kirche-bremen.de

oder kita.st-remberti@kirche-bremen.de

3. Gesamt-Elternbeiratssprecherin Frau Laura Tielitz

4. Gesamtelternbeirat:

geb@kirche-bremen.de

Bezirkskoordinatorin Frau Chris Jördens

christel.joerdens@kirche-bremen.de

Wir suchen gemeinsam nach möglichen, zeitnahen Lösungen.

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

Beschwerdemanagement für Mitarbeitende der Kita St. Remberti

Für uns, als Team der Kita Remberti, ist es wichtig alle, uns anvertrauten Kinder, bestmöglich zu begleiten, unterstützen und zu fördern.

Uns ist ein regelmäßiger Austausch unserer Ziele mit den dazugehörigen Handlungsschritten wichtig, damit die Qualität unserer pädagogischen Arbeit sich stetig verbessert.

Dabei kann es zu unterschiedlichen Blickwinkeln kommen. Diese sehen wir als bereichernd an, da sie helfen können den eigenen Standpunkt zu reflektieren.

Wir suchen und finden bei dem Austausch eine gemeinsame Ebene und verlieren das Wohl der Kinder und von unserem Gegenüber dabei nicht aus den Augen.

Die Vielfältigkeit unserer Stärken und Vorlieben ergibt ein großes Fundament an Kompetenzen, von denen alle Kinder, Familien und wir profitieren.

Wir sind uns dessen bewusst und die damit verbundene Individualität eines jedem Einzelnen.

Damit die Kita Remberti für alle ein angenehmer Arbeitsplatz bleibt, ist ein gemeinsamer Austausch und eine zeitnahe Klärung sehr wichtig.

Dabei achten wir auf folgende Feedback-Regeln:

Wir reden miteinander und nicht über-

einander. Wir achten in Gesprächen auf die Ich-Form. Wir bleiben beim aktuellen Thema. Wir bewerten kein Handeln von anderen. Feedback darf und sollte immer positive Aspekte beinhalten. Wir sorgen für einen passenden und angenehmen zeitlichen und räumlichen Rahmen

Viele Anliegen und Rückmeldungen können zufriedenstellend für alle Beteiligte abgeschlossen werden.

Sollte dies nicht möglich sein, so wird das weitere Vorgehen gemeinsam abgestimmt und überlegt, ob weitere Personen involviert werden können und sollten.

Kommunikationsleitfaden für Mitarbeitende

Positive Rückmeldungen, Hinweise und Anliegen innerhalb unseres Teams findet täglich statt und helfen uns, unsere Arbeit zu evaluieren und weiterzuentwickeln.

Eine Einhaltung der folgenden Reihenfolge hilft, alle Anliegen zeitnah und lösungsorientiert zu bearbeiten.

5. Gespräch mit der betreffenden Person unter Einhaltung der Feedback-Regeln

Bei weiterem Bedarf:

6. Kita Leitung Frau Petra Frankenfeld,

petra.frankenfeld@kirche-bremen.de

stellvertretende Leitung Frau Laura Löffler

laura.loeffler@kirche-bremen.de

oder über die Kita kita.st-remberti@kirche-bremen.de

MAV-Pool mav-pool@kirche-bremen.de

oder MAV der Gemeinde

Mitarbeitende des Landesverbandes oder der Kirchenkanzlei

Bezirkskoordinatorin Frau Chris Jördens

christel.joerdens@kirche-bremen.de

Personalabteilung Frau Yvonne Metje

yvonne.metje@kirche-bremen.de

Schwerbehindertenbeauftragte Frau Viola Blaume

viola.blaume@kirche-bremen.de

Wir suchen gemeinsam nach möglichen, zeitnahen Lösungen!

St. REMBERTI-Gemeinde

Kindertageseinrichtung St. Remberti

Leitung: Petra Frankenfeld

☎ 20 15 727 / 📠 20 15 728

✉ kita.st-remberti@kirche-bremen.de