

# BESCHWERDEMANAGEMENT

Jugend- und Sozialwerk  
gemeinnützige GmbH  
Hort „Fröhliche Strolche“  
Asterweg 3  
01159 Dresden



## **1. Einleitung**

Das Beschwerdemanagement des Hortes „Fröhliche Strolche“ basiert auf den Ausführungen des Gewaltschutzkonzeptes des Trägers und ist Bestandteil der Konzeption des Hortes und ist im Zusammenhang mit unserer dort verankerten, grundlegenden pädagogischen Haltung zu betrachten. Es umfasst alle Maßnahmen, die im Zusammenhang mit dem Eingang und der Bearbeitung von Beschwerden bestehen.

In unserer Einrichtung verstehen wir Beschwerden als Gelegenheit zur Verbesserung und Entwicklung unserer Arbeit. Beschwerden sind Bestandteil unserer pädagogischen Arbeit und wir verstehen die Beschwerde eines Kindes und Erwachsenen als Äußerung von Unzufriedenheit und sehen sie als ein wichtiges Instrument, um die Rechte von Kindern, Eltern und Mitarbeiter\*innen zu wahren.

Die Beschwerde dient der Qualitätssicherung und -steigerung und bildet einen Bereich zur Reflexion der Arbeit.

Wir als Mitarbeitende leben eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance sehen. Für alle Beschwerden gibt es ein Ablaufschema. Die Dokumentation der Beschwerden von Eltern und Mitarbeiter\*innen erfolgt über ein Formular.

Alle Mitarbeiter\*innen sind mit dem Verfahren zum Beschwerdemanagement vertraut. Die Mitarbeiter\*innen sind sensibel für die Sichtweisen der Kinder und Eltern.

### **Ziel:**

Der lösungsorientierte Umgang mit Beschwerden muss erlernt werden. Das betrifft die Art und Weise des Vorbringens einer Beschwerde, wie auch der Umgang mit einer erhaltenen Beschwerde. Im Hort erhalten Kinder, Eltern und Fachkräfte dazu die Möglichkeit.

## **2. Beschwerdeverfahren**

### **2.1 Beschwerdeverfahren für Kinder**

Im Hort besteht zwischen Kindern und pädagogischen Fachkräften zwangsläufig ein ungleiches Machtverhältnis. Aufgrund des Altersunterschiedes, der Lebenserfahrung und des Wissensvorsprunges besteht die Gefahr, dass die Erwachsenen ihre Überlegenheit gegenüber den Kindern ausnutzen. Dessen sind sich die Mitarbeiter\*innen bewusst und wertschätzender und offener Haltung

Durch das Beschwerdeverfahren erhalten die Kinder die Möglichkeit, ihr Beteiligungsrecht auszuüben. Zudem ermöglicht es Kindern, ihre kommunikative Kompetenz und ihre Reflexionsfähigkeit zu erweitern, wenn sie es lernen, den Gegenstand ihrer Beschwerde zu erkennen und klar zu benennen. Zudem werden Gruppenprozesse, wie das Aushandeln von Kompromissen und die gemeinsame Lösungsfindung bewusst geübt. Im Prozess lernen Kinder den konstruktiveren Umgang mit eigenen Fehlern und den Fehlern von Anderen. Eine Voraussetzung, damit Kinder eine Beschwerde äußern ist, dass sie sich sicher, verstanden und ernst genommen fühlen.

### **Woher wissen Kinder, dass sie sich beschweren können:**

- Familie
- Soziales Umfeld (Ergotherapie, Logopädie, Moosmutzelhaus, ...)
- Hortteam
- Lehrer\*innen
- Schulsozialarbeiter\*innen
- Medien
- Vorbilder
- Freunde

### **Worüber können sich die Kinder beschweren:**

- Rahmenbedingungen, dazu zählen:
  - Räume und Raumgestaltung
  - Mittagessen
  - Alle Dinge, die ihren Alltag betreffen
  - Materialien und Spielzeug
- Pädagogische Arbeit, dazu zählen:
  - Ton, Sprache, Umgangsweise, unangemessene Verhaltensweisen von Pädagogen
  - Regeln
  - Angebote
  - Konfliktsituationen
- Soziales Umfeld

### **Wie können Kinder lernen sich zu beschweren:**

- wir als Pädagog\*innen sind Vorbild
- wir ermöglichen den Kindern Gespräche
- wir begleiten, leiten an und unterstützen
- Mut machen und Selbstvertrauen stärken
- Projekte und Wiederholungen im Alltag
- Strolchentreff
- Erlebnispädagogik und Rollenspiele

### **Wie erfolgt die Bearbeitung der Beschwerde:**

- mit dem Kind reden, um gemeinsame Lösungen zu finden
- Beschwerde ernst nehmen
- im Dialog in der Gruppe
- in der Teamberatung

- in Elterngesprächen, Elternabenden, Elternratssitzungen
- mit der Leitung
- mit der Regionalleitung/ der Geschäftsführung

**Was passiert mit der Beschwerde:**

- wenn möglich, sofortige Klärung der Beschwerde mit den Beteiligten
- Austausch im Kleinteam/Team
- Beschwerde wird durch die Pädagog\*innen dokumentiert
- Rückmeldung an das Kind geben

## **2.2 Beschwerdeverfahren für Eltern und Erziehende**

Die Elternarbeit in unserem Haus ist geprägt durch Offenheit und Akzeptanz. Wir verstehen uns als Begleiter\*innen der Familien, um gemeinsam zum Wohle der Kinder zu handeln. Durch das Beschwerdemanagement erhalten die Eltern die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen und Anregungen wahrgenommen und verstanden zu fühlen.

### **Information für Eltern über das Beschwerdeverfahren:**

- beim Aufnahmegespräch
- beim ersten Elternabend
- über den Newsletter
- Konzeption

### **Eltern können sich beschweren über:**

- unprofessionelles Verhalten und Äußerungen von Fachkräften
- Rahmenbedingungen
  - Raumgestaltung
  - Tagesablauf
  - Hortweg
  - Mittagessen

### **Eltern können sich beschweren bei:**

- pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- Erzieher\*in des Vertrauens
- Leitung
- Elternrat
- Regionalleitung
- Geschäftsführung
- Elternfragebogen
- anonym

### **Aufnahme der Beschwerden:**

- schriftliche Dokumentation
- telefonisch
- persönlich

### **Bearbeitung der Beschwerde:**

- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam eine Lösung zu finden
- für kurze Anfragen können Tür- und Angelgespräche genutzt werden
- bei Entgegennahme durch die pädagogischen Fachkräfte werden die Hortleitung und ggf. die betreffenden Kolleg\*innen informiert
- Beschwerden werden mit Hilfe des Dokumentationsbogens verschriftlicht
- vorliegende Beschwerden in der Kleinteam- oder Dienstberatung besprochen und bearbeitet, danach wird den Eltern das Ergebnis mitgeteilt
- bei schwerwiegenden Problemen können auch die Fachberatung bzw. Regionalleitung in den Beratungsprozess mit eingebunden werden

### **2.3 Beschwerdeverfahren für Mitarbeitende**

Für eine pädagogisch förderliche Arbeitsatmosphäre ist es wichtig, dass auch Mitarbeiter\*innen die Möglichkeit haben, Beschwerden anzubringen, zu bearbeiten und konstruktive Lösungen zu schaffen. Das Beschwerdeverfahren ist Bestandteil unseres Qualitätsmanagements.

#### **Informationen der Mitarbeiter\*innen über das Beschwerdemanagement:**

- Einstellungsgespräch
- Mitarbeitergespräch
- Konzeption
- Betriebsrat

#### **Mitarbeiter\*innen können sich beschweren über:**

- Arbeits- und Pausenzeiten
- Rahmenbedingungen und Abläufe
- Mobbing
- Pädagogische Arbeit
  - fehlende pädagogische Standards
- Eltern/Kinder
- Arbeitgeber
- Fehlende Rückmeldung zur eigenen Tätigkeit/Mitarbeitergespräch
- Zusammenarbeit im Team und Transparenz

#### **Mitarbeiter\*innen können sich beschweren bei:**

- Kollegen
- Leitung
- Betriebsrat
- Regionalleitung/Fachberatung
- Geschäftsleitung

### **Bearbeitung der Beschwerde:**

- die Beschwerde und Lösungsvorschläge werden im Formular dokumentiert
- ein zeitnaher Überprüfungstermin wird festgelegt, um die Vereinbarungen zu überprüfen
- sollte innerhalb des Teams keine zufriedenstellende Verbesserung erzielt werden, können externe Partner hinzugezogen werden
  - Regionalleitung bzw. Fachberatung
  - Supervision oder Mediation
  - Beratung von einem externen Träger
  - Die Geschäftsführung kann angefragt werden

## Formular zur Dokumentation einer Beschwerde

<b>Name:</b> <b>Kontaktmöglichkeit:</b>	<b>Entgegengenommen von:</b>  <b>Datum:</b>
--	---

<b>Beschwerde vorgebracht:</b> <input type="checkbox"/> schriftlich <input type="checkbox"/> mündlich persönlich <input type="checkbox"/> telefonisch
--

<b>Beschwerdegegenstand:</b> (Beschreibung Vorfall / Ereignis / Sachverhalt)
---

<b>Beteiligte / Zeugen (falls vorhanden):</b>
---

<b>Dokumentation (falls vorhanden):</b> Protokolle, Fotos o.ä. bitte anheften oder anders kenntlich machen!
--

<b>Rückmeldung über Bearbeitungszeitraum und Ergebnis:</b>
--



