



Beschwerdemanagement

3. Schritt zum Kinderschutzkonzept

In Kinderschutzkonzepten ist ein zugängliches Beschwerdewesen von zentraler Bedeutung. Für Kinder, Eltern und Mitarbeitende ist es wichtig zu wissen, wie und bei wem sie Anliegen, Sorgen und Beschwerden äußern können und zu erleben, dass ihre Anliegen gehört und bearbeitet werden

Ziel des Beschwerdewesens auf **pädagogischer Ebene** ist es, Maßnahmen zu entwickeln, die Kindern die Möglichkeit der Mitentscheidung in der Gestaltung des pädagogischen Alltags bietet, aber auch des Einspruchs und der Beschwerde bei für sie unpassenden Situationen.

Impulsfragen zum Umgang mit Beschwerden

Kinder

- » Worüber können sich Kinder in unserer Einrichtung beschweren?
- » Wie können Kinder ihre Anliegen und Beschwerden äußern?
- » Wo bzw. bei wem können sich Kinder beschweren?
- » Wie können Kinder dazu angeregt werden, ihre Anliegen und Beschwerden zu äußern?
- » In welcher Weise haben Kinder die Möglichkeit, ihre Grenzen zu setzen und „Nein“ zu sagen, auch gegenüber Erwachsenen?
- » Wie werden die verbalen und non-verbalen Beschwerden von Kindern wahrgenommen und bearbeitet?
- » Wie können Kinder erleben, dass ihre Anliegen gehört und bearbeitet werden?
- » Wie wird bei Beschwerden der Respekt den Kindern gegenüber zum Ausdruck gebracht?

Ein Beschwerdesystem bietet auf **struktureller Ebene** auch Eltern und Teammitgliedern die Möglichkeit, Anliegen und Beschwerden konkret und niederschwellig zu äußern. Dazu braucht es klare Ansprechpersonen.

Eltern/Erziehungsberechtigte

- » Worüber können sich Eltern in unserer Einrichtung beschweren?
- » Wie können Eltern Anliegen und Beschwerden äußern?
- » Wo bzw. bei wem können sich Eltern beschweren?
- » Wie werden Anliegen und Beschwerden von Eltern wahrgenommen, bearbeitet und gegebenenfalls dokumentiert?
- » Wie können Eltern erleben, dass ihre Anliegen gehört und bearbeitet werden?
- » Wie wird bei Beschwerden der Respekt den Eltern gegenüber zum Ausdruck gebracht?

Mitarbeitende

- » Worüber können sich Mitarbeitende in unserer Einrichtung beschweren?
- » Wie können Mitarbeitende Anliegen und Beschwerden äußern?
- » Wo bzw. bei wem können sich Mitarbeitende beschweren?
- » Wie werden Anliegen und Beschwerden von Mitarbeitenden wahrgenommen und bearbeitet?
- » Wie können Mitarbeitende erleben, dass ihre Anliegen gehört und bearbeitet werden?
- » Wie wird bei Beschwerden der Respekt den Mitarbeitenden gegenüber zum Ausdruck gebracht?