

Offene Ganztagsgrundschule Katholische Grundschule Straß



OGS Sonnenschein
an der KGS Straß
Josefstraße 10
52134 Herzogenrath

Beschwerdemanagement in der OGS Sonnenschein

Unser Grundsatz:
Sachliche, ehrliche und offene Kritik ist unsere Chance!
Lasst uns darüber sprechen.

Beschwerden können von Kindern, Eltern, Kollegen, Träger und Schule in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Rückmeldungen, Anregungen oder Nachfragen ausgedrückt werden.

Achtsamkeit und eine dialogische Haltung sind unbedingte Voraussetzungen für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse der Menschen in unserer Einrichtung.

Unsere Aufgabe im Umgang mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst schnell zu beheben, indem Lösungen gefunden werden, die alle Beteiligten mittragen können.

Ziel des Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit und Wohlfühlen aller in unserer OGS zu ermöglichen.

Beschwerdekultur:

- Schaffung eines sicheren Rahmens: Feste Bezugspersonen und verlässliche und auf Vertrauen aufbauende Beziehungen
- Beschwerden können Angstfrei geäußert werden und werden mit Respekt und Wertschätzung angenommen

1. Unsere Beschwerdeverfahren für die Kinder:

Im § 45 SBGV III ist es seit dem 01.01.12 fest verankert: Zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sind Träger aller Kinder und Jugendlichen Einrichtungen gesetzlich dazu verpflichtet, Partizipationsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten strukturell zu verankern und diese durch die Konzeption nachzuweisen.

Partizipation muss im pädagogischen Alltag aktiv ausgestaltet sein und müssen allen Kindern gleichermaßen zugänglich gemacht und jeden Tag aufs Neue gelebt werden. Damit sollen auch

Leitung
Julia Ramacher

Telefon, Büro
02406 - 979182

Telefon, mobil
0162 847 4292

Telefax
02406 – 9797886

Email
ogs@st-josef-strass.de

Homepage
www.kgs-strass.de

**in Trägerschaft der
Pfarrgemeinde St. Josef**
Josefstraße 6
52134 Herzogenrath

Telefon
02406 – 2255

Telefax
02406 – 9797886

E-Mail
pfarramt@st-josef-strass.de

Homepage
www.st-josef-strass.de

Willkür und Machtmissbrauch eingegrenzt und verhindert werden. Somit ist ein strukturell verankertes Beschwerdeverfahren eine wichtige Säule des aktiven Kinderschutzes.

1.1. Kinder werden angeregt, Beschwerden zu äußern:

- Schaffung eines sicheren Rahmens: Feste Bezugspersonen und verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehungen
Beschwerden können angstfrei geäußert werden und werden mit Respekt und Wertschätzung angenommen
- Beobachtende und aufmerksame Erwachsene, die Beschwerden auch über andere Ausdrucksformen wahrnehmen
- Kinder werden ermutigt ihre Meinung, Empfindungen, Gefühle und Bedürfnisse zu erkennen und auszudrücken. Jedoch auch die der anderen Personen ernst- und wahrzunehmen und sein Handeln darauf abstimmen
- Indem wir positive Vorbilder sind im Umgang mit Beschwerden und auch eigenes Fehlverhalten und die eigenen Bedürfnisse reflektieren und mit den Kindern besprechen

1.2. Kinder können sich bei uns beschweren, wenn

- sie sich ungerecht behandelt fühlen
- sie Kummer haben
- In Konfliktsituationen
- Über unangemessenes Verhalten der Pädagoginnen
- Über alle Belange aus ihrem Alltag (Essen, Angebote, Regeln, Schule, etc.)

1.3. Kinder können sich beschweren bei ...

- Erzieherinnen in der Gruppe oder Gruppenübergreifend
- Lehrerinnen
- Küchenkräften
- Schulsozialarbeiterinnen
- Praktikantinnen
- Freundinnen
- Eltern
- OGS Sprecherinnen
- Schulsozialarbeiterin kann auch als unabhängige 3 Person angesprochen werden

1.4. Möglichkeiten zum Beschweren:

- Im Alltag
- Über die Sonnenbox im Eingang (Neubau)
- Gruppenrat (jeden 2. Freitag im Monat)
- Erzählkreise
- Offene Sprechstunde einer Erzieherin oder eines Erziehers (1-mal in der Woche)
- Anonymer Bewertungsbogen in jedem Schuljahr
- Kummerkasten im roten Container
- Gemeinsame Regelbesprechung
- Kinderparlament
- OGS Sprecherinnen Wahl
- Bezugserzieherinnensprechstunde

1.5. Wie werden den Kindern die Beschwerdemöglichkeiten bekannt gemacht:

- Alle Beschwerdewege werden mit den Kindern nochmal ausführlich besprochen
- Adäquate Gesprächskultur in der OGS
- Gruppenrat
- Aushänge

- Gesprächskreise
- Kinderparlament
- Thematisierung in den Gruppen
- Erzieherinnen fragen nach / hinterfragen

1.6. Die Beschwerden werden dokumentiert:

- Im Rahmen der Befragung
- Protokoll des Kinderparlaments
- Teamprotokoll
- Beschwerdeprotokoll

1.7. Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet:

- Entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- Mit dem Kind/den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden.
- Im Gespräch mit der Gruppe im Freispiel
- Im Kinderparlament
- In Teamgesprächen
- In Elterngesprächen, Elternabenden
- Mit dem Träger

2. Unsere Beschwerdeverfahren für Eltern:

2.1. Die Eltern können sich beschweren:

- Bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe (Tür und Angelgespräch)
- Bei der Leitung
- Beim Träger
- Bei den Elternvertretern als Bindeglied zur OGS
- Beim Elternsprechtage
- Telefon, Mail, WhatsApp
- Über die Homepage
- Über den anonymen Bewertungsbogen einmal im Schuljahr
- Bei Elternabenden
- Im Eltern Café
- Rückmeldebogen
- Sprechstunden
- Sonnenbox

2.2. Die Eltern werden wie über das Beschwerdesystem informiert:

- Adäquate Gesprächskultur in der OGS
- Elternabend
- Konzept
- Durch Hinweise in der OGS (Z. B. Aushänge)
- Bei Elternbefragungen
- Im täglichen Tür- und Angelgespräch
- Über den Elternrat
- Eltern werden angesprochen, wenn sie es nicht schon von sich aus machen, ihre Beschwerde wird ernst genommen und transparent bearbeitet

2.3. Die Beschwerden werden bearbeitet und dokumentiert:

- Entsprechend dem Beschwerdeablaufplan (siehe Anhang)
- Im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam eine Lösung zu finden

- Durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- Im Gespräch mit dem Elternrat
- In Teambesprechungen
- In Gesprächen mit dem Träger
- Auf Elternabenden

3. Unsere Beschwerdeverfahren für die Mitarbeitenden:

3.1. Die Mitarbeitenden können sich beschweren:

- Reflexionsrunden in den Teambesprechungen
- Mitarbeiterinnengespräche
- Briefkasten im Besprechungsraum (anonyme Möglichkeit)
- Reflexionsfragebogen zum Halbjahr
- Reflexion am Planungstag
- Über die Homepage
- Beim Leitungsteam (3 verschiedene Personen, die angesprochen werden können)
- Digital: Signal/Threema, Email oder Telefon
- Beim Träger z. B. Ute Kremer-Schäfer im Pfarrbüro

3.2. Das Team wird wie über die Beschwerdemöglichkeiten informiert?

- Bei der Einstellung
- Über das Konzept
- Über das Mitarbeiter ABC

3.3. Die Beschwerden werden bearbeitet und dokumentiert:

- Entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- Teamgespräche und Protokolle
- Mitarbeiterinnengesprächen
- Kollegiale Beratung
- Bei Bedarf Teambuilding oder Supervision
- Fortbildungen zum Thema

4. Wer ist Ansprechpartner bei welchem Problem:

Zuerst Gruppenintern:

- ➔ Unterstützung Leitungsteam
- ➔ Unterstützung Lehrerkollegium und/oder Schulleitung
- ➔ Träger

Hier ein paar Beispiele:

Gruppenintern	Leitungsteam	Schulleitung/ Lehrerkollegium	Träger
Gruppeninterne Konflikte	Zum Unterstützung suchen	Ü-Zeit	Essensgeld
Ü-Zeit	Persönliche Belange	Räumlichkeiten	Verträge
Spielmaterial		Austausch über Kinder	Betreuungszeiten
Mittagessen			Finanzielles
Programm			Stundenkontingent
Erzieherinnenverhalten			
Eltern			

5. Erste Hilfe Plan bei Elternbeschwerden

Der Erste-Hilfe-Plan bei Elternbeschwerden zeigt, wie das funktioniert:

Schritt 1: Wogen glätten – nehmen Sie die Eltern ernst

Nehmen Sie jede Beschwerde ernst. Auch wenn sie noch so unverhofft und unfreundlich an Sie herangetragen wird. Denn das ist das Mindeste, was die Eltern in diesem Moment von Ihnen erwarten. Erfüllen Sie diese Erwartungen zum Beispiel, indem Sie ihnen für einen Moment Ihre ganze Aufmerksamkeit schenken. Zeigen Sie Interesse an ihrem Anliegen. So glätten Sie die ersten Wogen und besänftigen die Eltern.

Schritt 2: Professionelle Distanz einnehmen – so bleiben Sie souverän

Bleiben Sie immer ruhig und freundlich. Das gelingt Ihnen, indem Sie sich bewusst machen, dass der Ärger der Eltern eine Ursache hat. Aus ihrer Sicht ist der geäußerte Unmut richtig. Fühlen Sie sich deshalb nicht persönlich angegriffen. Nehmen Sie die Situation in Ihrer Funktion als Erzieher wahr. Bleiben Sie immer sachlich. Lassen Sie keine Gefühle wie Wut oder Ärger zu. Nur so können Sie sich darauf konzentrieren herauszufinden, was die Eltern wirklich belastet. Erst dann kann eine Lösung für beide Seiten gefunden werden.

Schritt 3: Zeit nehmen – vereinbaren Sie einen zeitnahen Gesprächstermin

Die Eltern erwarten gleich zu Beginn Ihre volle Aufmerksamkeit. Natürlich können Sie nicht immer sofort alles stehen und liegen lassen. Sagen Sie den Eltern, dass dies gerade ein schlechter Zeitpunkt ist. Oft ist ihnen das gar nicht bewusst. Sagen Sie den Eltern, dass Sie ebenfalls Interesse daran haben, das Problem schnell zu klären. Zeigen Sie Verständnis dafür, dass es ihnen schwerfällt, das Gespräch aufzuschieben. Erklären Sie ihnen, dass es Ihnen lieber ist, sich Zeit zu nehmen, statt diese wichtige Angelegenheit zwischen Tür und Angel zu klären. Vereinbaren Sie dann einen zeitnahen Gesprächstermin.

Schritt 4: Im Gespräch bleiben – finden Sie heraus, wo der Schuh drückt

Finden Sie heraus, was die Eltern bedrückt. Fragen Sie sie danach und lassen Sie sie in Ruhe erzählen. So haben sie die Möglichkeit, ihrem Ärger Luft zu machen und sich wieder zu beruhigen. Geben Sie ihnen Rückmeldung darüber, wie Sie was verstanden haben, zum Beispiel durch Sätze wie Ich höre Ihren Ärger. Lassen Sie uns versuchen, in Ruhe darüber zu sprechen oder Ich kann verstehen, dass Sie das geärgert hat. Fassen Sie die Worte der Eltern mit Ihren eigenen Worten zusammen. So haben die Eltern die Möglichkeit, Ihre Annahmen zu bestätigen oder Missverständnisse aus dem Weg zu räumen.

Schritt 5: Kompromisse finden – zeigen Sie Interesse an einer Lösung

Fühlen sich die Eltern verstanden? Dann sind sie bereit, gemeinsam mit Ihnen nach Lösungen zu suchen. Fragen Sie sie, was ihnen helfen könnte oder welche Lösung sie sich vorstellen. Willigen Sie aber nur ein, wenn auch Sie damit einverstanden sind. Ist dies nicht der Fall, erklären Sie, warum diese Lösung für Sie nicht infrage kommt. Suchen Sie im Dialog nach einer besseren Lösung.

Schritt 6: Optimistisch bleiben – blicken Sie positiv in die Zukunft

Bedanken Sie sich am Ende des Gesprächs bei den Eltern. Sagen Sie ihnen, dass Sie froh darüber sind, dass sich die Eltern an Sie gewandt haben. Nur so haben Sie erst erfahren, dass sie etwas stört. Geben Sie den Eltern das Gefühl, etwas bewirkt zu haben. So gehen die Eltern beruhigt und erleichtert aus dem Gespräch heraus.

Schritt 7: Wichtiges festhalten – dokumentieren Sie das Gespräch

Halten Sie das Wichtigste schriftlich fest. Wenn es später zu Missverständnissen kommen sollte, verweisen Sie auf das Protokoll. Mit einem Protokoll stellen Sie sicher, dass auch Ihre

Mitarbeiterinnen sich über die Beschwerde der Eltern informieren und sich an den getroffenen Vereinbarungen orientieren. Die Dokumentation der Beschwerdegespräche dient auch als Grundlage für die Verbesserung Ihrer Arbeit.

Tipp für Sie

Eine Elternbeschwerde ernst zu nehmen, ist kein Rechtfertigungsgrund. Eine Beschwerde ernst zu nehmen, bedeutet aber nicht, sich schuldig zu fühlen. Rechtfertigen Sie sich nicht. Denn so laufen Sie Gefahr, den Eltern nicht mehr richtig zuzuhören, sondern nach Entschuldigungen und Erklärungen zu suchen. Ein professioneller Umgang mit Beschwerden meint vielmehr, eine verständnisvolle, aber sachliche Haltung einzunehmen.

„klett-kita.de“

Wichtige Tipps zusammengefasst:

- Beschwerde nicht als Angriff sehen, sondern als Verbesserungsvorschlag
- Fragen oder kleine Probleme lassen sich im Tür- und Angelgespräch schnell klären
- Im Konfliktfall einen Gesprächstermin vereinbaren
- Auch telefonische Beschwerden müssen nicht sofort eine Antwort bekommen
- Optimistisch zeigen und bereit, gemeinsam eine Lösung zu finden
- Unstimmigkeiten **nie** mit den Eltern im Flur vor anderen oder gar vor dem Kind ausdiskutieren
- Sich nicht überrumpeln lassen
- In emotional aufgeheizten Situationen die Aussprache besser verschieben
- Sachlich auf Vorwürfe reagieren und nicht aus der Ruhe bringen lassen
- Danken für die Anregungen
- Erklären, dass dies nun im Team besprochen wird und die Eltern dann eine Rückmeldung erhalten

6. Beschwerdeablaufschemata

Siehe Anhang 1.

7. Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?

7.1. Für die Kinder im Rahmen von:

- Nachfragen, ob die Situation für alle zufriedenstellend geklärt wurde
- Visualisierung von verbindlichen Absprachen (Aushänge z. B. vom Wochenplan)
- Einhalten von Absprachen und Regeln
- Regelmäßige Sitzungen vom Kinderparlament
- Regelmäßige Sitzungen vom Gruppenrat
- Thematisierung in Teamsitzungen
- Teamfortbildungen

7.2. Für die Eltern im Rahmen von:

- Tür- und Angelgespräche
- Rückversicherung, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Anonymisierte Elternfragebogen
- Elterngespräche
- Elternabende
- Eltern Cafe
- Teambesprechungen
- Teamfortbildungen

7.3. Für das Team im Rahmen von:

- Teambesprechungen
- Mitarbeiterinnengesprächen
- Reflexionsbögen
- Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt evtl. eine konzeptionelle Anpassung!

8. Abschluss

Beschwerden anzunehmen und zu bearbeiten gehört nicht zu den Lieblingsaufgaben der meisten Fachkräfte im pädagogischen Bereich. Wir sollten jedoch jede Beschwerde nutzen, um mit den Eltern ins Gespräch zu kommen. Die Beschwerde ist fast schon ein „Geschenk“, mit der wir unsere OGS weiterentwickeln können.

Konstruktiv nehmen wir uns „der Sache“ an.