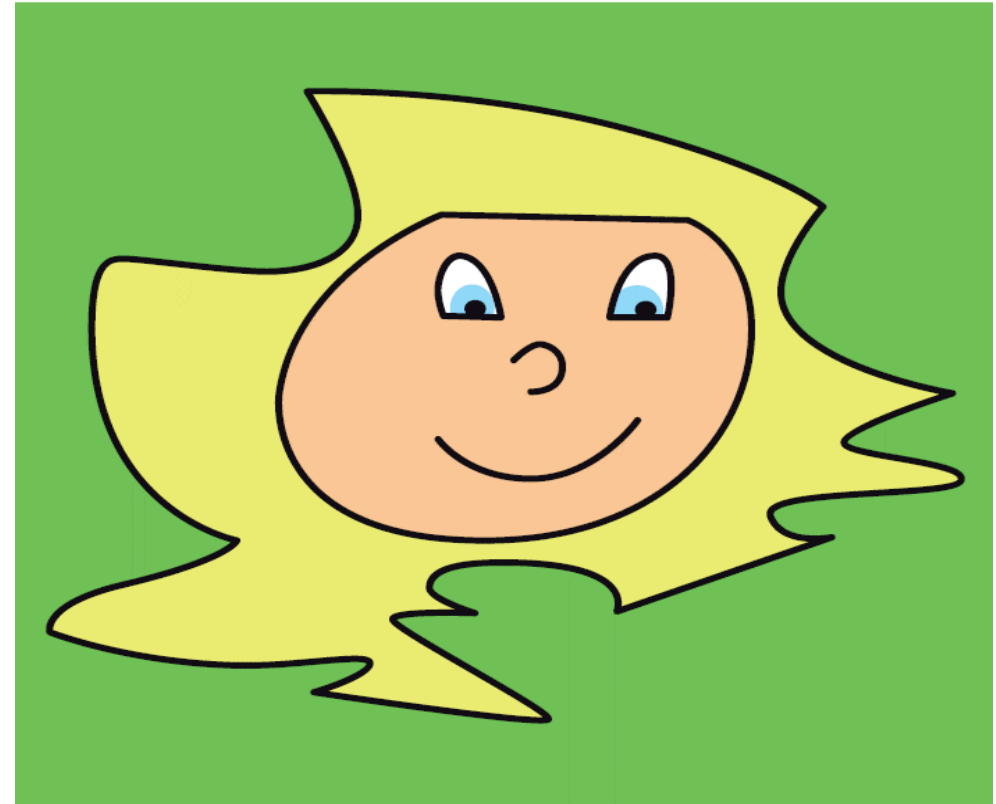


Beschwerdemanagement

für Kinder, Eltern und Mitarbeiter

(Stand Februar 2022)



Träger55 e.V.
Alt Niederursel 2
60439 Frankfurt



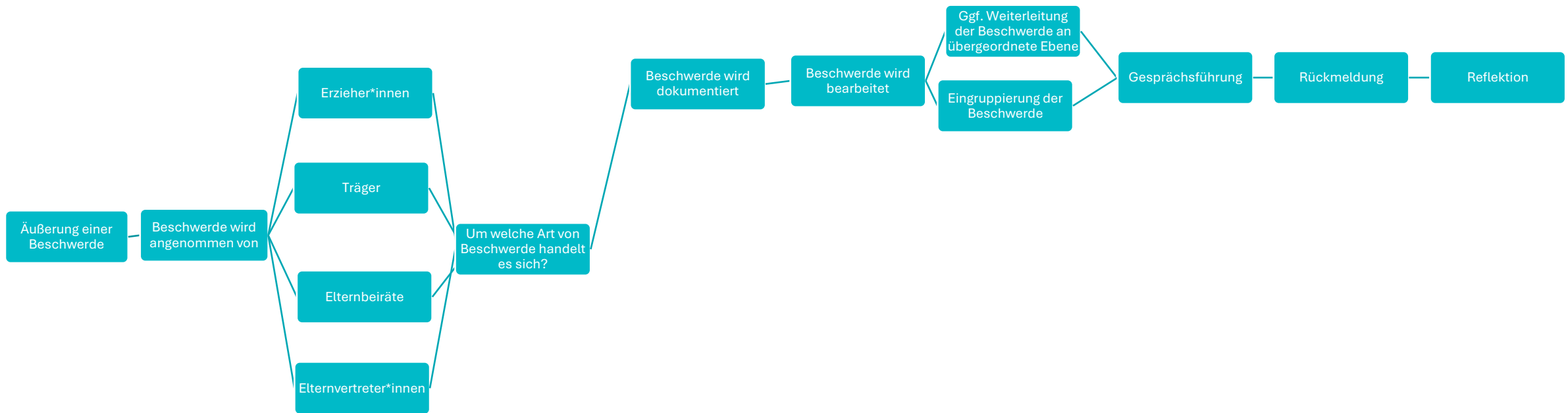
Warum ist ein Beschwerdemanagement für uns wichtig?

- Ein wesentlicher konzeptioneller Schwerpunkt unseres Trägers und unserer Einrichtungen liegt beim Thema „Partizipation“
- Jeder hat ein Recht auf Partizipation und damit auch auf Beschwerde.
- „Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen.“ SGBVIII, §8, §45 (Recht auf Beschwerde)
- Partizipation und damit auch das Recht auf Beschwerde als Bildungs- und Erziehungsziel im Sinne des Hessischen Bildungs- und Erziehungsplan (Hessisches Ministerium für Soziales und Integration – Fthenakis, Berwanger, Reichert-Garschhammer (2019): Bildung von Anfang an, Bildungs- und Erziehungsplan für Kinder von 0-10 Jahren in Hessen; S.106ff.)
- UN –Kinderrechtskonvention: Artikel 12
- Ein Beschwerdemanagement ist notwendig um Kinderschutz zu gewährleisten (vgl. Stadt Frankfurt a.M.: Rechte, Schutz und Beteiligung in Frankfurter Kitas; S. 23)

Wer kann sich Beschwerden?

- Eltern
 - Mitarbeiter*innen
 - Kinder
- Beim Träger 55 wird eine offene Beschwerdekultur gelebt. Wir sind offen für Beschwerden, Kritik und Verbesserungsvorschlägen auf allen Ebenen.

Wie funktioniert unser Beschwerdeverfahren?



Ansprechpartner für die Eltern

- Erzieher*innen
- Kitaleitung
- Elternbeiräte
- Träger

Wie funktioniert unser Beschwerdeverfahren für Eltern?

- Eltern können sich mit Beschwerden an die Fachkräfte, die Leitung oder den Elternbeirat wenden.
- In dem ab Folie 9 beschriebenen Verfahren werden die Beschwerden bearbeitet.

Ansprechpartner für die Kinder

- Erzieher*innen
- Kitaleitung
- Eltern

Wie funktioniert unser Beschwerdeverfahren für die Kinder?

- Kinder haben in unseren Einrichtungen verschiedene Möglichkeiten Ihre Beschwerden zu äußern, z.B. in Morgenkreisen oder Kinderkonferenzen, aber auch in Einzelgesprächen und / oder non-verbal.
- Die Erwachsenen nehmen die Beschwerden auf, dokumentieren sie, bearbeiten sie und geben sie, falls notwendig weiter an entsprechende Stellen (z.B: Leitung , Träger, andere Institutionen zur)zur Bearbeitung.
- Gemeinsam wird eine Lösung erarbeitet.
- (Stadt Frankfurt a.M (2014): Rechte Schutz und Beteiligung in Frankfurter Kitas; S. 24-25)

Wie funktioniert unser Beschwerdeverfahren für die Mitarbeiter*innen?

- Mitarbeiter*innen haben die Möglichkeit ihre Beschwerden bei der Leitung, beim Träger direkt oder bei der Vertrauensmitarbeiterin vorzubringen .
- Dies kann in Einzelgesprächen oder auch mit mehreren Teilnehmern erfolgen.

Ablaufschema – Aufnahme von Beschwerden

- Beteiligte äußern sich
- Die Beschwerde wird gehört
- Die Beschwerde wird dokumentiert.
(Name, Kontaktdaten, Datum, Einrichtung, wer hat die Beschwerde dokumentiert, wer ist beteiligt, Inhalt der Beschwerde, Vereinbarung)
- Eingruppierung der Beschwerde
- Ggf. Weiterleitung der Beschwerde an übergeordnete Ebene

Ablaufschema – Bearbeitung der Beschwerde

- Die Erzieher*innen besprechen das Problem als Team gemeinsam mit der Leitung
- Neutrale und offene Haltung gegenüber der Kritik
- Auch Kritik untereinander soll konstruktiv gelöst werden
- Vereinbarung von weiteren Schritten, die notwendig sind, z.B. Weiterleitung an eine übergeordnete Stelle, wie z.B: den Träger
- Dokumentation der getroffenen Vereinbarung und Rückmeldung an die Beschwerenden

Ablaufschema - Rückmeldung

- Je nach Eingruppierung der Beschwerde, gibt entsprechender Zuständigkeitsbereich Rückmeldung
- Empfänger*innen der Beschwerde sollte immer involviert sein

Ablaufschema - Reflexion

- Konnte die Beschwerde gelöst werden?
- Welche Methoden waren sinnvoll / nicht sinnvoll?
- Zielvereinbarungen für die langfristige Weiterarbeit
- Bei Bedarf: Verweisung der Person, die Beschwerde geäußert hat an Ombudsstelle für Kinder und Jugendrecht in Hessen (Frank Dorsch-Irlinger, Tel.: 069-677 277 72, E-Mail: info@ombudsstelle-kinderrechte-hessen.de)



Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang

Beschwerdeführende/r

Name:
Telefon:
E-Mail:
Datum:
Uhrzeit:
Aufgenommen durch:
Straße:
PLZ:
Ort:

Extern: Intern: Erstbeschwerde: Folgebeschwerde:

Eingangsweg

- Direkte Beschwerde
 Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde

- Träger
 Leitung
 Mitarbeiter/-in Sonstige
 Elternvertreter

Beschwerdeeingang

- Telefonisch Brief
 Persönlich E-Mail



Betrifft Arbeitsbereich

- Konzeption / konzeptionelles Arbeiten
- päd. Arbeit mit dem Kind
- Zusammenarbeit mit Eltern
- Hygiene
- Organisatorisches
- Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen
- _____

Angebener Beschwerdebereich (Stichwort - z.B.: Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

Sachverhalt der Beschwerde

Bearbeitung abgegeben an _____ Datum _____

Zusage an Beschwerdeführenden

Terminzusage
zeitliche Zusage bis
(Ergänzungen)



Kein Abschluss (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung / Gremien: _____

Nachrichtlich weitergeleitet an_

- Träger
- Leitung
- Mitarbeiterin/Mitarbeiter
- Fachberatung
- Jugendamt
- Sonstige _____

Abschluss

Datum _____

Unterschrift Bearbeiter/-in _____

Unterschrift Leitung _____

Anlagen _____

(z. B. Gesprächsprotokoll, schriftliche Beschwerde)



Literaturhinweise:

- Hessisches Ministerium für Soziales und Integration – Fthenakis, Berwanger, Reichert-Garschhammer (2019): Bildung von Anfang an, Bildungs- und Erziehungsplan für Kinder von 0-10 Jahren in Hessen; Wiesbaden
- Stadt Frankfurt am Main – Althoff, Free, Schnurr, Spanier (2014): Rechte, Schutz und Beteiligung in Frankfurter Kitas; Frankfurt
- SGBVIII, §8, §45
- www.traeger55.de