

MUSIKKITA

IN

TAKT

Das Beschwerdemanagement

Stand: September 2026



Inhalt

1. Einleitung	4
1.1 Ziele	5
1.2 Pädagogische Ziele	5
2. Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende	6
2.1 Verständnis von Beschwerdekultur	6
2.2 Ziele	6
2.3 Grundsätze für Mitarbeitende	6
2.4 Wie Beschwerden angesprochen werden sollen	7
2.5 Rolle der Leitung	7
3. Beschwerdeverfahren für Kinder	8
3.1 Grundverständnis	8
3.2 Ziele	8
3.3 Beschwerderecht der Kinder	8
3.4 Formen kindlicher Beschwerden	8
3.5 Beschwerdewege	9
3.6 Ablauf des Beschwerdeverfahrens	9
3.7 Beschwerden über Erwachsene	10
3.8 Rolle der pädagogischen Fachkräfte	10
3.9 Beteiligung der Eltern	10
3.10 Dokumentation und Qualitätssicherung	10
3.11 Beschwerden von Kindern in der Krippe	10
3.12 Ablauf bei einer Beschwerde eines Krippenkindes	11
3.13 Rolle der Eltern	12
3.14 Qualifizierung und Überprüfung	12
4. Unser Beschwerdeverfahren für Eltern	13
4.1 Beginn des Beschwerdeverfahrens	13
4.2 Grundsätze des Beschwerdeverfahrens	13
4.3 Beschwerdewege	13
4.4 Ablauf des Beschwerdeverfahrens	14
4.4.1 Entgegennahme der Beschwerde	14
4.4.2 Dokumentation	14
4.4.3 Prüfung und Klärung	14
4.4.5 Lösungsfindung	14
4.4.7 Nachverfolgung	15
4.4.8 Bearbeitungszeit	15
4.4.9 Vertraulichkeit und Datenschutz	15
4.4.10 Beteiligung der Kinder	15
4.4.11 Qualitätssicherung und Weiterentwicklung	15
4.5 Diagramm zum Beschwerdeverfahren	16

5. Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und

Beschwerdeverfahren in der Musikkita INTAKT geprüft und weiterentwickelt? 17

5.1	Für Kinder.....	17
5.2	Für die Eltern	17
5.3	Für Mitarbeitende	17
5.4	Beschwerdeverfahren bei (Verdacht auf) Kindeswohlgefährdung in der Musikkita INTAKT	18
5.4.1	Ziel und Geltungsbereich	18
5.4.2	Grundsätze	18
5.4.3	Zuständige Ansprechpersonen.....	18
5.4.4	Einreichen einer Beschwerde / eines Hinweises	18
5.4.5	Ablauf der Bearbeitung.....	19
5.4.6	Gefährdungseinschätzung und Schutzplanung	19
5.4.7	Dokumentation und Rückmeldung	20
5.4.8	Information der Kinder und Eltern.....	20
5.4.9	Qualitätssicherung	20

6. Beschwerdemanagement Ablaufschema 21

6.1.	Beschwerdeeingang	21
6.2.	Beschwerdebearbeitung.....	21
6.3.	Abschluss	21
6.4.	Ablaufschema Diagramm	22

7. Beschwerdeordner

Bei Bedarf bitte bei der Kita-Leitung anfordern

Deckblatt der Beschwerde
Beschwerdeprotokoll
Maßnahmenplan
Checkliste zur Aufnahme und Bearbeitung einer Beschwerde

1. Einleitung

„Tu immer das Richtige. Das wird einige Leuten erfreuen und den Rest erstaunen.“

(Mark Twain)

In unserer Einrichtung können Beschwerden von Kindern, Eltern und Mitarbeitenden in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

Eine Beschwerde ist eine verbale oder nonverbale Äußerung eines Kindes, Elternteils oder Mitarbeitenden, wenn etwas stört, unzufrieden macht oder verändert werden soll. Bei Kindern kann das auch über Verhalten, Zurückziehen oder Wut gezeigt werden, nicht nur über Worte.

Eine Beschwerde entsteht aus einer Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Tageseinrichtung tatsächlich erbrachten Leistung für die Kinder, Eltern oder die Mitarbeitenden.

Der wertfreie und sachliche Umgang mit jeder Beschwerde oder jedem Verbesserungsvorschlag steht in unserer Einrichtung an oberster Stelle.

Alle Anliegen werden von uns gleichermaßen geprüft und entsprechende Handlungsoptionen ergriffen.

Wir betrachten die Beschwerden oder Anregungen als Chance für unsere gesamte Einrichtung, etwas zu verändern und damit in der Regel auch etwas zu verbessern.

Bei einer Beschwerde sind alle Mitarbeitenden in der Einrichtung in der Pflicht, als Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zu fungieren und diese zu bearbeiten. Unter diesem Gesichtspunkt und der Tatsache, dass wir doch eine recht kleine, überschaubare Einrichtung sind, bietet sich auch immer eine gemeinsame Bearbeitung der Anliegen im Gesamtteam an.

Während sich die älteren Kitakinder schon gut über Sprache mitteilen können, müssen die Beschwerden der jüngeren Kinder von den Fachkräften empathisch und sensibel beobachtend über das Verhalten des Kindes wahrgenommen werden. Eine wertschätzende Haltung der Fachkraft sowie eine aufmerksame Beobachtungsgabe für die Bedürfnisse der Kinder sind eine grundlegende Voraussetzung hierzu.

Somit ist es unsere oberste Aufgabe beim Umgang mit Beschwerden, diese zu erkennen, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, um diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden im Sinne aller Beteiligten.

Durch diesen Lernprozess und das Recht der Kinder auf Beteiligung entsteht eine partizipatorische Grundeinstellung, die die Rahmenbedingungen und somit die Grundhaltung unserer Einrichtung widerspiegeln soll.

Beschwerden nicht als Störung, sondern als Entwicklungschance zu begreifen, ist das elementare Ziel unseres Beschwerdemanagements, woraus sich die folgenden Punkte ableiten lassen:

1.1 Ziele

- Beschwerden, egal in welcher Form sie vorgetragen werden, werden von uns als konstruktive Kritik verstanden und ernstgenommen
- Alle Fachkräfte in unserer Einrichtung sind für die Beschwerden offen und die Beschwerden werden systematisch geprüft. Eine Beschwerde wird innerhalb von festgelegten Fristen bearbeitet. Diese Fristen sind transparent einsehbar und werden nach außen kommuniziert
- Die Beschwerdeführende/ der Beschwerdeführende erhält eine Rückmeldung über den Umgang mit dessen Beschwerde
- Jede Beschwerde und deren Bearbeitung wird dokumentiert und die daraus abgeleitete Korrekturmaßnahme in einem Beschwerdeordner schriftlich festgehalten
- Dies bietet die Möglichkeit, von schon erprobten Lösungsstrategien zu profitieren und somit die Qualität der Einrichtung zu steigern
- Zufriedenheit bei Kindern, Eltern und Mitarbeitern (wieder) herzustellen
- Eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit zu gewährleisten, in der sich alle wohlfühlen

1.2 Pädagogische Ziele

- Partizipation fördern: Entwicklung des demokratischen Verständnisses durch die Beteiligung der Kinder
- Kinderrechte stärken: Kinder erleben ein Bewusstsein für ihre eigenen Rechte und können diese auch durchsetzen
- Bedürfnisse wahrnehmen: Bedürfnisse und Anliegen der Kinder bewusst wahrnehmen und zum Ausgangspunkt pädagogischen Handelns machen
- Offene Kommunikation: Wertschätzende Kommunikation auch im Konfliktfall

2. Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende

2.1 Verständnis von Beschwerdekultur

Beschwerdekultur bedeutet, dass Rückmeldungen, Kritik und Unzufriedenheit offen, respektvoll und lösungsorientiert angesprochen werden können. In unserer Kita ist sie ein wichtiger Bestandteil der Zusammenarbeit, der pädagogischen Qualität und des Kinderschutzes.

Eine gute Beschwerdekultur unter Mitarbeitenden schafft Sicherheit. Sie hilft, Spannungen frühzeitig wahrzunehmen, Missverständnisse zu klären und Konflikte professionell zu bearbeiten.

2.2 Ziele

- Einen offenen und respektvollen Umgang mit Kritik fördern
- Probleme frühzeitig ansprechen, bevor sie sich verfestigen
- Zusammenarbeit und Vertrauen im Team stärken
- Belastungen im Arbeitsalltag sichtbar machen
- Gemeinsame Lösungen entwickeln
- Die Qualität der Arbeit in unserer Kita sichern und weiterentwickeln
- Die Verantwortung als Vorbild in der Kita tragen
- Es dürfen auch Fehler gemacht werden
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich

2.3 Grundsätze für Mitarbeitende

Alle Mitarbeitenden tragen Verantwortung für eine wertschätzende und verbindliche Beschwerdekultur.

Dafür gelten folgende Grundsätze:

- Beschwerden werden ernst genommen
- Kritik wird sachlich und respektvoll formuliert
- Gespräche finden möglichst direkt mit der betroffenen Person statt
- Wahrnehmungen werden klar benannt, ohne zu verletzen oder abzuwerten
- Es wird nach Lösungen gesucht, nicht nach Schuldigen
- Vereinbarungen werden eingehalten und bei Bedarf nachverfolgt
- Vertraulichkeit wird gewahrt

2.4 Wie Beschwerden angesprochen werden sollen

Beschwerden unter Mitarbeitenden sollen möglichst zeitnah und persönlich angesprochen werden. Direkte Gespräche verhindern Missverständnisse und fördern eine faire Klärung.

Hilfreich sind dabei folgende Schritte:

1. Die Situation ruhig und konkret beschreiben
2. Die eigene Wahrnehmung in Ich-Botschaft formulieren
3. Die Auswirkungen auf die Arbeit oder die Zusammenarbeit benennen
4. Die Sicht der anderen Person anhören
5. Gemeinsam nach einer tragfähigen Lösung suchen
6. Klare Absprachen für das weitere Vorgehen treffen

2.5 Rolle der Leitung

Wenn Mitarbeitende eine Beschwerde nicht selbst klären können oder Unterstützung benötigen, wird die Leitung einbezogen.

Die Leitung übernimmt eine moderierende und klärende Funktion.

Zu ihren Aufgaben gehört:

- Gespräche ermöglichen und strukturieren
- Auf einen respektvollen Umgang achten
- Zuständigkeiten und Erwartungen klären
- Vereinbarungen festhalten
- Bei wiederkehrenden Problemen geeignete Maßnahmen veranlassen

Grenzüberschreitendes Verhalten, persönliche Angriffe, Beleidigungen oder Einschüchterungen werden in unserer Kita nicht akzeptiert. In solchen Fällen muss die Leitung unmittelbar informiert werden.

Beschwerden als Chance

Beschwerden sind keine Störfaktoren, sondern ein wichtiger Hinweis auf Entwicklungsbedarf.

Sie können helfen, Abläufe zu verbessern, Rollen zu klären und die Zusammenarbeit im Team zu stärken

3. Beschwerdeverfahren für Kinder

3.1 Grundverständnis

Partizipation ist ein grundlegendes Prinzip unserer pädagogischen Arbeit. Kinder werden in unserer Einrichtung als eigenständige Persönlichkeiten mit eigenen Rechten, Bedürfnissen, Interessen und Sichtweisen wahrgenommen. Sie haben das Recht, ihren Alltag mitzugestalten, ihre Meinung zu äußern und sich zu beschweren, wenn sie etwas als unfair, unangenehm, verletzend oder nicht angemessen erleben.

Das Beschwerdeverfahren für Kinder ist ein fester Bestandteil unseres Beschwerdemanagements und zugleich Ausdruck gelebter Beteiligung. Beschwerden werden in unserer Einrichtung nicht als Störung verstanden, sondern als wichtige Rückmeldungen, die Hinweise auf Bedürfnisse, Belastungen und Veränderungswünsche von Kindern geben. Sie leisten damit einen wichtigen Beitrag zur Sicherung von Kinderrechten, zur Qualitätsentwicklung und zum Kinderschutz.

3.2 Ziele

Mit unserem Beschwerdeverfahren verfolgen wir folgende Ziele:

- Kinder erleben, dass ihre Meinung ernst genommen wird und Wirkung entfalten kann
- Kinder werden in ihrer Selbstwirksamkeit, ihrem Ausdrucksvermögen und ihrer Mitbestimmung gestärkt
- Kinderrechte werden im Alltag bewusst umgesetzt und geschützt
- Beschwerden werden als Chance zur Reflexion und Weiterentwicklung unserer pädagogischen Arbeit genutzt
- Das Verfahren unterstützt den institutionellen Kinderschutz, insbesondere bei Beschwerden über das Verhalten von Erwachsenen.

3.3 Beschwerderecht der Kinder

Kinder haben in unserer Einrichtung das Recht, sich in allen sie betreffenden Angelegenheiten zu beschweren. Dieses Recht bezieht sich auf alltägliche Abläufe, Regeln, Entscheidungen, Angebote, Mahlzeiten, Ruhezeiten, Materialien, Räume, Konflikte mit anderen Kindern sowie ausdrücklich auch auf das Verhalten von Erwachsenen.

Das Recht auf Beschwerde besteht unabhängig davon, ob Erwachsene die Sichtweise des Kindes unmittelbar teilen oder ob einer Beschwerde sofort entsprochen werden kann. Entscheidend ist, dass Kinder erleben, dass ihre Wahrnehmung ernst genommen und ihr Anliegen gehört wird.

3.4 Formen kindlicher Beschwerden

Kinder äußern Beschwerden auf unterschiedliche Weise. Je nach Alter, Entwicklungsstand und Persönlichkeit geschieht dies verbal oder nonverbal, direkt oder indirekt.

Beschwerden können sich zum Beispiel durch folgende Aspekte zeigen:

- Gesprochene Äußerungen, Widerspruch, Nachfragen oder Protest, Mimik, Gestik und Körpersprache
- Rückzug, Schweigen, Weinen, Wut oder Verweigerung
- Verändertes Spielverhalten oder wiederkehrende Konflikte
- Zeichnungen, Symbole, Bilder oder andere kreative Ausdrucksformen

Diese Ausdrucksformen nehmen wir aufmerksam wahr und verstehen sie als möglichen Hinweis darauf, dass ein Kind Unterstützung, Klärung oder Veränderung benötigt.

3.5 Beschwerdewege

Damit Kinder ihre Rechte wahrnehmen können, schaffen wir verschiedene, altersangemessene und verlässliche Beschwerdewege.

Kinder können sich insbesondere an folgende Personen werden oder in folgenden Formen äußern:

- An ihre Bezugserzieherin oder ihren Bezugserzieher
- An eine andere vertraute pädagogische Fachkraft
- An die Leitung
- Im Morgenkreis oder in Gesprächsrunden
- In der Kinderkonferenz oder anderen Beteiligungsformaten
- Über visualisierte Wege wie Beschwerdewand, Symbolkarten, Zeichnungen, Fotos oder einen Beschwerdekasten
- Mit Hilfe von Lerngeschichten
- Im Rahmen von Befragungen

Die unterschiedlichen Beschwerdewege ermöglichen es jedem Kind, eine passende Form der Mitteilung zu finden. Nicht alle Kinder äußern Beschwerden unmittelbar oder sprachlich eindeutig. Deshalb ist es unsere Aufgabe, Kinder aktiv zu ermutigen und sie bei der Formulierung ihrer Anliegen zu unterstützen.

3.6 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

1. Wahrnehmen und Aufnehmen:

Beschwerden werden von den pädagogischen Fachkräften aufmerksam wahrgenommen und ernst genommen. Gemeinsam mit dem Kind wird geklärt, worum es geht und wie das Anliegen aus Sicht des Kindes beschrieben werden kann.

2. Klären und Bearbeiten:

Die Bearbeitung erfolgt zeitnah, transparent und altersangemessen. Je nach Inhalt wird die Beschwerde direkt in der Situation, im Einzelgespräch, in der Gruppe, im Team oder gemeinsam mit der Leitung bearbeitet.

3. Lösungen entwickeln:

Gemeinsam mit dem Kind und gegebenenfalls mit weiteren Beteiligten werden Lösungsmöglichkeiten besprochen. Ziel ist eine Klärung, die die Perspektive des Kindes ernst nimmt und den Alltag in der Einrichtung verbessert.

4. Rückmeldung geben:

Das Kind erhält eine verständliche Rückmeldung darüber, was mit seiner Beschwerde geschehen ist, welche Schritte unternommen wurden und welche Vereinbarungen oder Veränderungen daraus entstanden sind.

5. Reflexion und Auswertung:

Beschwerden werden regelmäßig im Team reflektiert. Wiederkehrende Themen werden genutzt, um Regeln, Abläufe, Beteiligungsformen und pädagogisches Handeln weiterzuentwickeln.

3.7 Beschwerden über Erwachsene

Beschwerden über das Verhalten von Erwachsenen werden in besonderer Weise sensibel und sorgfältig bearbeitet. Kinder haben auch in diesen Fällen ein uneingeschränktes Recht auf Gehör, Schutz und Unterstützung.

Wird eine Beschwerde über eine erwachsene Person geäußert, stellen wir sicher, dass das Kind eine sichere Ansprechperson hat und die Bearbeitung durch eine weitere geeignete Fachkraft oder die Leitung begleitet wird. Beschwerden über Erwachsene werden nicht bagatellisiert und stehen in engem Zusammenhang mit unserem Schutzkonzept.

3.8 Rolle der pädagogischen Fachkräfte

Die pädagogischen Fachkräfte tragen Verantwortung dafür, eine offene und beschwerdefreundliche Kultur zu gestalten. Dazu gehören eine wertschätzende Haltung, sensibles Beobachten, aktives Zuhören, transparente Kommunikation und die Bereitschaft, das eigene Handeln zu reflektieren.

Fachkräfte unterstützen Kinder darin, ihre Anliegen zu äußern, diese auszuhalten und weiterzuverfolgen. Sie achten darauf, dass Beschwerden nicht als unangemessen oder störend bewertet werden, sondern als Ausdruck von Beteiligung und Selbstbestimmung verstanden werden.

3.9 Beteiligung der Eltern

Eltern und Sorgeberechtigte werden über unser Beschwerdemanagement und das Beschwerderecht der Kinder informiert. Sie werden ermutigt, die Beteiligung ihrer Kinder zu unterstützen, Signale ihrer Kinder ernst zu nehmen und Anliegen bei Bedarf an die Einrichtung weiterzugeben.

Gleichzeitig achten wir darauf, dass Kinder mit ihren eigenen Perspektiven möglichst direkt zu Wort kommen. Eltern ergänzen und unterstützen diesen Prozess, ersetzen ihn jedoch nicht.

3.10 Dokumentation und Qualitätssicherung

Beschwerden werden in angemessener und datensensibler Form dokumentiert. Die Dokumentation dient der Nachvollziehbarkeit, der Verlässlichkeit des Verfahrens und der fachlichen Weiterentwicklung.

Unser Beschwerdeverfahren wird regelmäßig im Team überprüft und weiterentwickelt. Dabei berücksichtigen wir die Perspektiven der Kinder, die Erfahrungen der Mitarbeitenden, Rückmeldungen der Eltern sowie die Anforderungen aus Partizipation, Kinderschutz und Qualitätsmanagement

3.11 Beschwerden von Kindern in der Krippe

Kinder unter drei Jahren äußern Unzufriedenheit häufig nonverbal (Mimik, Gestik, Weinen, Rückzug, körperliche Anspannung). Die pädagogischen Fachkräfte beobachten diese Signale aufmerksam und verstehen sie als mögliche Beschwerden.

Kindern werden folgende Möglichkeiten zur Beschwerde eingeräumt:

- Sie dürfen klar „Nein“ sagen oder zeigen, wenn sie etwas nicht möchten
- Im Tagesablauf (z.B. Morgenkreis, Abschlussrunde) werden sie regelmäßig gefragt, was ihnen gefallen hat und was nicht so gut war
- Mit Hilfe von Bildkarten oder einfachen Symbolen (z.B. fröhliches/trauriges Gesicht) können Kinder zeigen, wenn sie etwas stört

Stellen Fachkräfte wiederkehrende Unzufriedenheit fest, besprechen sie diese im Team und – sofern sinnvoll – mit den Eltern, um passende Veränderungen im Alltag des Kindes zu entwickeln.

In dieser Situation kann das Kind seine Selbstwirksamkeit erfahren, es partizipiert an der Veränderung seiner Situation.

3.12 Ablauf bei einer Beschwerde eines Krippenkindes

1. Wahrnehmen:

Eine Fachkraft nimmt ein Signal oder eine Äußerung des Kindes wahr (z.B. wiederholtes Weinen bei einer bestimmten Situation, Ablehnung einer Aktivität).

2. Klären:

Die Fachkraft versucht zunächst gemeinsam mit dem Kind – soweit möglich sprachlich und mit Unterstützung von Bildkarten – zu verstehen, was das Kind stört.

3. Handeln:

Wenn eine Beschwerde erkennbar ist, werden im Team und ggf. mit den Eltern mögliche Veränderungen besprochen (z.B. Anpassung des Tagesablaufs, Änderung von Übergängen, andere Bezugsperson in bestimmten Situationen).

4. Rückmelden:

Die Fachkraft macht dem Kind erkennbar, dass etwas verändert wurde (z.B. kurze Erklärung in einfacher Sprache, bewusstes Hervorheben der neuen Situation), damit das Kind eine positive Beschwerdeerfahrung macht.

5. Dokumentieren:

Auffälligkeiten oder wiederkehrende Beschwerden werden kurz dokumentiert (Datum, Situation, Beobachtung, vereinbarte Maßnahmen), um Entwicklungen nachvollziehen zu können.

3.13 Rolle der Eltern

- Eltern werden im Eingewöhnungsprozess darüber informiert, dass ihr Kind das Recht hat, Unzufriedenheit auszudrücken und dass wir dieses Recht ernst nehmen
- Beobachtete Beschwerden des Kindes werden mit den Eltern besprochen, um Hintergründe zu klären und gemeinsam passende Lösungen zu entwickeln
- Eltern können selbst Hinweise geben, wie ihr Kind Unzufriedenheit zeigt und welche Unterstützung es dafür braucht

3.14 Qualifizierung und Überprüfung

- Das Team wird regelmäßig zum Thema Kinderrechte, Beteiligung und Beschwerdeverfahren für Kinder fortgebildet
- Das Verfahren für Krippenkinder wird in Teambesprechungen reflektiert und bei Bedarf angepasst, damit es verständlich, alltagstauglich und wirksam bleibt

4. Unser Beschwerdeverfahren für Eltern

Die Musikkita INTAKT legt großen Wert auf eine vertrauensvolle, transparente und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern. Beschwerden, Anregungen und Hinweise verstehen wir als wichtigen Bestandteil unserer Qualitätsentwicklung. Ziel unseres Beschwerdeverfahrens ist es, Anliegen strukturiert, nachvollziehbar und lösungsorientiert zu bearbeiten.

4.1 Beginn des Beschwerdeverfahrens

Eltern werden über unser Beschwerdeverfahren wie folgt informiert:

- Beim Aufnahmegespräch
- Beim Erstgespräch mit der Fachkraft
- Bei Elternabenden
- Durch Hinweis an der Pinnwand
- Bei Elternbefragungen
- Im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- Über den Elternbeirat
- Durch den Kindergartengeschäftsführer/den Träger

4.2 Grundsätze des Beschwerdeverfahrens

- Jede Beschwerde wird unabhängig von Inhalt und Form ernst genommen
- Beschwerden werden respektvoll, sachlich und ohne Vorbehalte behandelt
- Alle Beteiligten begegnen sich in einer wertschätzenden und lösungsorientierten Haltung
- Transparenz im Verfahren sowie eine nachvollziehbare Kommunikation sind gewährleistet
- Benachteiligungen aufgrund einer Beschwerde sind ausgeschlossen

4.3 Beschwerdewege

Eltern stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung, ihre Anliegen einzubringen:

- Direktes Gespräch mit der zuständigen pädagogischen Fachkraft
- Terminvereinbarung mit der Einrichtungsleitung
- Schriftliche Mitteilung per E-Mail oder Brief an die Einrichtung
- Schriftliche Mitteilung per E-Mail an den Träger
- Weitergabe des Anliegens über den Elternbeirat
- Über das Beschwerdeformular
- Bei Elternabenden

4.4 Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Das Verfahren gliedert sich in folgende Schritte:

4.4.1 Entgegennahme der Beschwerde

- Aufnahme des Anliegens durch die zuständige Fachkraft oder die Einrichtungsleitung
- Sicherstellung eines geschützten Rahmens für das Gespräch
- Durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- Im direkten Dialog
- Per Telefon oder E-Mail

4.4.2 Dokumentation

- Schriftliche Festhaltung der Beschwerde (bei Bedarf oder bei komplexeren Anliegen)
- Erfassung relevanter Informationen zur weiteren Bearbeitung
- Gemäß dem Beschwerdeablaufplan

4.4.3 Prüfung und Klärung

- Sachliche Prüfung des Anliegens
- Einbeziehung der betroffenen Personen
- Erste Klärungsversuche im direkten Gespräch

4.4.4 Einbindung der Einrichtungsleitung

- Bei nicht lösbaren oder komplexeren Beschwerden erfolgt die Einbindung der Leitung
- Gegebenenfalls Hinzuziehung weiterer Fachstellen oder Trägervertretungen

4.4.5 Lösungsfindung

- Gemeinsame Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten
- Festlegung konkreter Maßnahmen und Vereinbarungen

4.4.6 Rückmeldung

- Zeitnahe Information der Eltern über das Ergebnis
- Erläuterung der getroffenen Maßnahmen

4.4.7 Nachverfolgung

- Überprüfung der Wirksamkeit der vereinbarten Maßnahmen
- Bei Bedarf erneute Anpassung der Lösungen

4.4.8 Bearbeitungszeit

- Eingehende Beschwerden werden zeitnah bearbeitet
- Eine erste Rückmeldung erfolgt in der Regel innerhalb von 3–5 Werktagen
- Komplexere Anliegen können eine längere Bearbeitungszeit erfordern; in diesem Fall werden die Eltern entsprechend informiert

4.4.9 Vertraulichkeit und Datenschutz

- Alle Beschwerden werden vertraulich behandelt
- Personenbezogene Daten werden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen verarbeitet
- Informationen werden nur an beteiligte Personen weitergegeben, soweit dies zur Klärung erforderlich ist

4.4.10 Beteiligung der Kinder

- Die Perspektiven der Kinder werden alters- und entwicklungsangemessen berücksichtigt
- Kinder werden, soweit möglich, aktiv in Klärungsprozesse einbezogen

4.4.11 Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

- Beschwerden werden regelmäßig ausgewertet und anonymisiert dokumentiert
- Erkenntnisse aus Beschwerden fließen in die Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit sowie der organisatorischen Abläufe ein
- Das Beschwerdeverfahren wird in regelmäßigen Abständen überprüft und bei Bedarf angepasst

Die Musikkita INTAKT versteht Beschwerden als wichtigen Beitrag zur Sicherung und Weiterentwicklung ihrer pädagogischen Qualität und bedankt sich bei allen Eltern für ihre Mitwirkung.

4.5 Diagramm zum Eltern-Beschwerdeverfahren



5. Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Musikkita INTAKT geprüft und weiterentwickelt?

5.1 Für Kinder

- Nachfragen der Fachkräfte, ob die Situation zufriedenstellend geklärt wurde
- Visualisiert durch Symbole oder Plakate
- Wiederholung und Kontrolle der abgesprochenen Regeln
- Regelmäßige Bearbeitung der Kinderrechte im Morgenkreis und montags in der Kinderkonferenz
- Einführung der neuen Kinder in das vorhandene System
- Thematisierung in den Großteamsitzungen
- Im Austausch der Leitung mit dem Träger
- Fortbildungen aller Beteiligten

5.2 Für die Eltern

- Tür- und Angelgespräche
- Auswertungen der eingegangenen Beschwerden
- Rückversicherungen, ob Beschwerden zufriedenstellend geklärt wurden
- Bei Entwicklungsgesprächen/Elterngesprächen
- Anonymen Elternbefragungen
- Elternabende
- Elternbeiratssitzungen
- Bei Veranstaltungen
- Fachaustausch zwischen Leitung und Träger
- Fortbildungen aller verantwortlichen Fachkräfte

5.3 Für Mitarbeitende

- Direkter Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen und der Leitung
- Reflexion im Großteam
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeitergespräche mit der Leitung oder der Geschäftsführung
- Fortbildungen, Coaching von einer externen Fachberatung
- Die Mitarbeitenden haben auch jederzeit die Möglichkeit, sich direkt an den Träger mit ihren Anliegen zu wenden, entweder per Mail oder direkt

Aus den Rückmeldungen erfolgt, falls dies notwendig ist, eine konzeptionelle Anpassung.

5.4 Beschwerdeverfahren bei (Verdacht auf) Kindeswohlgefährdung in der Musikkita INTAKT

5.4.1 Ziel und Geltungsbereich

Dieses Verfahren beschreibt, wie in unserer Kita mit Hinweisen, Beschwerden und Verdachtsmomenten einer möglichen Kindeswohlgefährdung umgegangen wird. Dies gilt für alle Kinder, Eltern bzw. Sorgeberechtigten, Mitarbeitenden sowie externe Personen, die eine Gefährdung des Kindeswohls vermuten oder beobachten.

5.4.2 Grundsätze

- Jeder Hinweis auf eine mögliche Gefährdung des körperlichen, seelischen oder sexuellen Wohls eines Kindes wird ernst genommen, vertraulich behandelt und dokumentiert
- Vorrang hat stets der Schutz des Kindes; alle Schritte orientieren sich an den gesetzlichen Vorgaben (insb. § 8a SGB VIII, ggf. § 47 SGB VIII)
- Beschwerden können persönlich, telefonisch, schriftlich oder anonym geäußert werden und dürfen zu keinerlei Benachteiligung der beschwerdeführenden Person führen

5.4.3 Zuständige Ansprechpersonen

- Erste Ansprechperson ist die Bezugserzieherin bzw. der Bezugserzieher des Kindes oder eine andere vertraute Fachkraft der Gruppe
- Weitere Ansprechpersonen sind die Einrichtungsleitung und die benannte Kinderschutzkraft (insoweit erfahrene Fachkraft) des Trägers
- Kontaktdaten und Sprechzeiten der Ansprechpersonen sind im Eingangsbereich der Kita gut sichtbar ausgehängt

5.4.4 Einreichen einer Beschwerde / eines Hinweises

Hinweise oder Beschwerden bei Verdacht einer Kindeswohlgefährdung können auf folgenden Wegen eingebracht werden:

- Persönliches Gespräch mit einer Fachkraft oder der Leitung
- Schriftliche Beschwerde (z.B. mittels Beschwerdeformular oder formlos per E-Mail)
- Telefonische Meldung während der Öffnungszeiten an die Kita oder den Träger
- Auf Wunsch anonym; dann werden nur die notwendigen Sachinformationen festgehalten

5.4.5 Ablauf der Bearbeitung

Entgegennahme und Sicherung der Informationen

- Die annehmende Fachkraft dokumentiert den Hinweis zeitnah, sachlich und vollständig (Datum, Uhrzeit, beobachtete Anhaltspunkte, mögliche Zeugen, erste Maßnahmen)
- Die Leitung wird zeitnah informiert, bei unmittelbarer Gefahr sofort
- Erste fachliche Einschätzung
- Leitung und beteiligte Fachkräfte prüfen, ob gewichtige Anhaltspunkte für eine mögliche Kindeswohlgefährdung vorliegen
- Der Träger wird dann unmittelbar informiert
- Bei gewichtigen Anhaltspunkten wird eine insoweit erfahrene Fachkraft hinzugezogen

5.4.6 Gefährdungseinschätzung und Schutzplanung

- Gemeinsam mit der insoweit erfahrene Fachkraft erfolgt eine strukturierte Gefährdungseinschätzung nach § 8a SGB VIII
- Je nach Ergebnis wird ein Schutz- bzw. Hilfeplan in der Einrichtung erstellt und umgesetzt oder das Jugendamt mit Einverständnis der Sorgeberechtigten (oder in Ausnahmefällen ohne) informiert.
- Information der Sorgeberechtigten
- Die Eltern bzw. Sorgeberechtigten werden in der Regel zeitnah und transparent einbezogen, sofern hierdurch der Schutz des Kindes nicht gefährdet wird
- Meldung an externe Stellen
- Meldung an den KVJS durch den Träger
- Reicht der Schutz durch die Einrichtung nicht aus oder verweigern Sorgeberechtigte die Mitwirkung, informiert die Kita das zuständige Jugendamt nach § 8a SGB VIII; bei akuter Gefahr werden Polizei bzw. Rettungsdienst eingeschaltet.

5.4.7 Dokumentation und Rückmeldung

- Alle Schritte (Hinweis, Einschätzung, Gespräche, Entscheidungen, Maßnahmen) werden kontinuierlich und nachvollziehbar dokumentiert und sicher verwahrt
- Die beschwerdeführende Person erhält eine Rückmeldung darüber, dass der Hinweis eingegangen ist und im Rahmen des Kinderschutzes bearbeitet wurde, soweit datenschutzrechtlich möglich

5.4.8 Information der Kinder und Eltern

- Kinder werden alters- und entwicklungsgerecht über ihre Rechte, über sichere Personen und Möglichkeiten zur Äußerung von Sorgen und Beschwerden informiert (z.B. Kinderkonferenzen, Symbolkarten, Aushänge)
- Eltern werden über das Beschwerde- und Schutzverfahren in Elternabenden, im Aufnahmegespräch und in den schriftlichen Unterlagen der Einrichtung informiert

5.4.9 Qualitätssicherung

- Das Beschwerdeverfahren und die Kinderschutzpraxis werden regelmäßig (mindestens alle zwei Jahre) im Team reflektiert und bei Bedarf fortgeschrieben
- Alle Mitarbeitenden nehmen regelmäßig an Fortbildungen zum Thema Kinderschutz, Beschwerdeverfahren und Gesprächsführung teil

Alle Beschwerdeformulare, Beschwerdeprotokolle, Beschwerdeaufnahmen sowie Dokumentationen der Bearbeitungen, Maßnahmenpläne und Lösungsstrategien werden im Beschwerdeordner abgelegt.

Dieser fungiert für uns als Nachschlagewerk zur Erarbeitung von Lösungsstrategien.

6. Beschwerdemanagement Ablaufschema

6.1. Beschwerdeeingang

- Handelt es sich tatsächlich um eine Beschwerde?
- Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu beheben oder muss sie an die zuständige Stelle weitergeleitet werden?
- Wer ist verantwortlich dafür, dass die Beschwerde bearbeitet wird?

6.2. Beschwerdebearbeitung

- Rückmeldung mit Bearbeitungsfristen an die Beschwerdeführende/den Beschwerdeführenden
- Dokumentation der Beschwerde auf dem entsprechenden Formblatt
- Eine Lösung wird erarbeitet
- Bei Bedarf wird fachliche/kollegiale Beratung hinzugezogen
- Falls erforderlich wird der Geschäftsführer/Träger eingebunden
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet
- Bei Beschwerden, die das Kindeswohl betreffen, werden die im Vorfeld näher beschriebenen Handlungsabläufe eröffnet

6.3. Abschluss

- Die Beschwerdeführende/der Beschwerdeführende wird über die Lösung und den Sachstand informiert
- Die Dokumentation auf dem Formblatt wird unterschrieben und abgeschlossen
- Die Dokumentation wird im Beschwerdeordner archiviert
- Die Beschwerde, deren Lösung und die daraus resultierenden Konsequenzen werden im Team abschließend bekannt gegeben
- Daraus ergeben sich ggf. Veränderungen oder Korrekturen in der Einrichtung
- Daraus folgen ggf. Informationen an die Eltern

6.4. Ablaufschema Diagramm

