

Kinderschutzkonzept

*mit Aussagen zu den
Partizipationsmöglichkeiten
und dem
Beschwerde- und Feedbackmanagement*

der Kita Sonnenblume

Diakonische
Naturkindertagesstätte



Sonnenblume

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung

2. Kindeswohlgefährdung

- 2.1 Gesetzliche Grundlagen zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung
- 2.2 Gefährdungsarten
- 2.3 Interner Handlungsablauf bei Kindeswohlgefährdung
- 2.4 Handlungsbedarf
- 2.5 Dokumentation
- 2.6 Persönliche Eignung gemäß § 72a, SGB VIII
- 2.7 Wichtige Kontaktdaten
- 2.8 Schaubild
- 2.9 Verhaltenskodex der Mitarbeiter*innen

3. Partizipation

- 3.1 Partizipation im Einrichtungsalltag
- 3.2 Allgemeine Bereiche der Partizipation
- 3.3 Partizipation in der Krippe
- 3.4 Partizipation im Kindergarten
- 3.5 Partizipation der Eltern
- 3.6 Grenzen der Partizipation

4. Feedback- und Beschwerdemanagement

- 4.1 Definition
- 4.2 Ziele des Beschwerde- und Feedbackmanagement
- 4.3 Möglichkeiten der Beschwerde
- 4.4 Beschwerdeverfahren

Kinderschutzkonzept

1. Einleitung

Jeden Tag verbringen rund 35 Kinder viele Stunden in unserer Kindertagesstätte. Die Kinder und ihre Familien vertrauen darauf, dass es ihnen in unserer Einrichtung gut geht und sie sich sicher und behütet individuell entfalten und entwickeln können. Kinderschutz ist ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit in Kindertageseinrichtungen. Die Kindertagesstätte Sonnenblume ist für Kinder ein Ort, an dem eine Kultur der Achtsamkeit und Wertschätzung gelebt wird und an dem sich die Mitarbeitenden dieser Verantwortung gegenüber jedem Kind bewusst sind.

Mit diesem Kinderschutzkonzept möchten wir die besondere Schutzbedürftigkeit von Kindern hervorheben und was in unserer Einrichtung in Bezug auf Kinderschutz geleistet wird. Prävention und Partizipation sind hierbei wichtige Bestandteile um den Schutz der Kinder in unserer Einrichtung sicherzustellen.

Das Kinderschutzkonzept soll sowohl den Familien, den pädagogischen Fachkräften und den Kindern in unserer Einrichtung eine Orientierung und einen sicheren Handlungsleitfaden für Krisen und Grenzüberschreitungen bieten. Damit Grenzverletzungen und Verdachtsfälle frühzeitig erkannt und angesprochen werden können.

Die Entwicklung des Kinderschutzkonzeptes und der Kinderschutz ist eine Aufgabe, welche in regelmäßigen Abständen überprüft und gemeinsam entwickelt werden soll, weshalb hierzu auch die Kinder, das gesamte Personal und der Träger mit eingebunden wurden und werden sollen.

2. Kindeswohlgefährdung

2.1 Gesetzliche Grundlagen zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung

Werden dem Jugendamt gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung des Wohls eines Kindes bekannt, so hat es das Gefährdungsrisiko im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte einzuschätzen. Soweit der wirksame Schutz dieses Kindes nicht in Frage gestellt wird, hat das Jugendamt die Erziehungsberechtigten sowie das Kind in die Gefährdungseinschätzung einzubeziehen und, sofern dies nach fachlicher Einschätzung erforderlich ist, sich dabei einen unmittelbaren Eindruck von dem Kind und von seiner persönlichen Umgebung zu verschaffen. Hält das Jugendamt zur Abwendung der Gefährdung die Gewährung von Hilfen für geeignet und notwendig, so hat es diese den Erziehungsberechtigten anzubieten. (vgl. § 8a SGB VIII, S. 1)

In Vereinbarungen mit den Trägern von Einrichtungen und Diensten ist sicherzustellen, dass

1. deren Fachkräfte bei Bekanntwerden gewichtiger Anhaltspunkte für die Gefährdung eines von ihnen betreuten Kindes eine Gefährdungseinschätzung vornehmen,
2. bei der Gefährdungseinschätzung eine insoweit erfahrene Fachkraft beratend hinzugezogen wird und
3. die Erziehungsberechtigten sowie das Kind in die Gefährdungseinschätzung

einbezogen werden, soweit hierdurch der wirksame Schutz des Kindes nicht in Frage gestellt wird.

In die Vereinbarung ist neben den Kriterien für die Qualifikation der beratend hinzuzuziehenden insoweit erfahrenen Fachkraft insbesondere die Verpflichtung aufzunehmen, dass die Fachkräfte der Träger bei den Erziehungsberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hinwirken, wenn sie diese für erforderlich halten, und das Jugendamt informieren, falls die Gefährdung nicht anders abgewendet werden kann. (vgl. ebd. S. 4)

Personen die beruflich in Kontakt mit Kinder oder Jugendlichen stehen, haben bei der Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung im Einzelfall gegenüber dem örtlichen Träger der Jugendhilfe, Anspruch auf Beratung auf eine insoweit erfahrene Fachkraft (§ 8b SGB VIII, S. 1)

2.2 Gefährdungsarten

I. Körperliche und seelische Misshandlung

Unter körperlicher Misshandlung sind alle Handlungen zu verstehen, die mit körperlicher Gewalt einhergehen und zu Entwicklungsbeeinträchtigungen führen können. Die seelische Misshandlung beginnt dann, wenn die Bezugspersonen dem Kind zu verstehen geben, dass sie wertlos, ungewollt oder ungeliebt sind oder nur dazu dienen, die Bedürfnisse eines anderen Menschen zu erfüllen. Je stärker die Vernachlässigung und je jünger das Kind, umso größer ist das Risiko dauerhafter Folgeschäden.

II. Vernachlässigung

Bedeutet, dass ein andauerndes oder wiederholtes Unterlassen fürsorglichen Handelns der Fürsorgepflichtigen oder der von ihnen beauftragten geeigneter Dritte zugrunde liegt.

III. Sexueller Missbrauch

Unter sexuellem Missbrauch versteht man jede sexuelle Handlung, die an oder vor einem Kind entweder gegen den Willen des Kindes vorgenommen wird, oder der das Kind aufgrund körperlicher, psychischer, kognitiver oder sprachlicher Unterlegenheit nicht wissentlich zustimmen kann.

2.3 Interner Handlungsablauf bei Kindeswohlgefährdung

I. Die pädagogische Fachkraft nimmt Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung gemäß §8a SGB VIII wahr.

II. Sie schätzt ein, ob es sich um eine akute und nicht akute Gefährdungslage handelt.

Bei akuter Kindeswohlgefährdung:

Falls eine Gefährdung durch Dritte vorliegt, werden die Eltern miteinbezogen, der

Direkte Vorgesetzte wird informiert und ggf. wird eine insoweit erfahrene Fachkraft hinzugezogen. Alle Handlungsabläufe werden mit Hilfe der Dokumentationshilfe (siehe Punkt 2.5) dokumentiert.

Bei nicht akuter Kindeswohlgefährdung:

werden die Information zeitnah (innerhalb von 48 Stunden) an den direkten Vorgesetzten weitergegeben und eine Beratung mit einer insofern erfahrenen Fachkraft in Form einer Fallberatung angestrebt. Darüber hinaus erfolgt ein schriftlicher Vermerk in der Akte des Kindes.

Ist die Einschätzung unbegründet, endet das Verfahren nach § 8a SGB III, dennoch werden weitere Beobachtungen und deren Dokumentation angestrebt.

I. Die betroffenen Parteien werden miteinbezogen und über die weitere Vorgehensweise, bei nicht abwendbarer Gefahr, informiert und aufgeklärt. Der Handlungsweg kann dann auch ohne die Schweigepflichtentbindung umgesetzt werden.

II. Danach erfolgt eine Überprüfung durch eine Fallberatung und es wird die weitere Vorgehensweise festgelegt.

III. Kann eine eingeschätzte Kindeswohlgefährdung durch die eingeleiteten Maßnahmen nicht abgewendet werden, werden die betroffenen Eltern durch die Kindergartenleitung in einem Gespräch über die weiteren Schritte (Kontaktierung des Jugendamts) in Kenntnis gesetzt .

Eine Schweigepflichtsentbindung wird in diesem Zusammenhang erbeten.

III. Die fallführende Fachkraft informiert die Leitung, die dann den Träger und das zuständige Jugendamt informiert, ggf. auch ohne die Schweigepflichtentbindung der Eltern. Alle wichtigen Anhaltspunkte werden schriftlich festgehalten und mit den Daten der Betroffenen ergänzt. Der Fall kann sowohl schriftlich als auch telefonisch an das Jugendamt übermittelt werden (bspw. über die Kinderschutzhotline).

III. Alle Schritte werden sorgfältig und lückenlos dokumentiert; bei den Betroffenen wird auf eine konstruktive Zusammenarbeit, ggf. auch mit dem Jugendamt, hingewirkt.

2.4 Handlungsbedarf

Als erster Schritt wird das Gespräch mit den Sorgeberechtigten und/oder Betreuungspersonen des Kindes gesucht und soweit als möglich eine gemeinsame Vorgehensweise erarbeitet, mit dem Ziel, die Lage des Kindes deutlich zu verbessern.

Handlungsbedarf besteht in folgenden Fällen:

- grundsätzlich bei Kindern, die bedingt durch ihren Entwicklungsstand/Alter besonderen Schutz benötigen

- bei Schilderungen Dritter über Handlungsweisen von Sorgeberechtigten und/oder Betreuungspersonen des Kindes, welches Rückschlüsse auf o.a. Gefährdungsarten schließen lassen

- bei Ausfall eines/der Sorgeberechtigten

- bei unerwarteten und unberechenbaren Verhaltensweisen von Sorgeberechtigten bzw. Betreuungspersonen des Kindes

2.5 Dokumentation

Die beobachtete und als möglicherweise gefährdete Situation wird in Form des folgenden Rasters erfasst:

I. Auflistung der beteiligten Personen, der fallführenden Fachkraft, ggf. der insoweit erfahrenen Fachkraft

II. detaillierte Schilderung der Beobachtungen/Inhalte:
sachliche Beschreibung der Situation (Gefährdungsarten, Beschreibung des Umfeldes und Zustand des Kindes)

III. Kooperationsbereitschaft der Sorgeberechtigten

IV. bisherige Schutzmaßnahmen der Einrichtung

Zu jedem Zeitpunkt wird schriftlich fixiert, wer für welchen Schritt verantwortlich ist und innerhalb des Teams kommuniziert.

2.6 Persönliche Eignung gemäß § 72a, SGB VIII

I. Der Träger stellt, hinsichtlich der persönlichen Eignung im Sinne des § 72 Abs.1 sicher, dass er keine Personen beschäftigt oder vermittelt, die rechtskräftig wegen einer Straftat verurteilt worden sind.

II. Zu diesem Zweck lässt sich der Träger/die Leitung der Einrichtung vor jeder Einstellung ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorlegen. Für den Einsatz von Honorarkräften und Kurzzeitpraktikanten wird je nach Einsatz über ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis entschieden, bzw. wird eine polizeiliche Selbstauskunft ausgefüllt und unterschrieben.

2.7 Wichtige Kontaktdaten

Sachgebiet 55 - Amt für Jugend und Familie
Crailsheimstraße 1
91522 Ansbach
Telefon: (0981) 468-5501
Fax: (0981) 468-185499
E-Mail: jugendamt@landratsamt-ansbach.de
Internet: www.landkreis-ansbach.de

Hotline für dringende Fälle im Kinderschutz
Sachgebiet 55 - Soziale Dienste
Hotline für dringende Fälle

Crailsheimstraße 1

91522 Ansbach

Telefon: (0981) 468-5550(Hotline)

Hinweis: Mo bis Do von 8.00 bis 16.00 Uhr und Fr von 8.00 bis 12.00 Uhr

Internet: www.landkreis-ansbach.de

Zuständige Fachkraft für den Bezirk Heilsbronn

Frau Tina Gehring 0981-468-5527 (Dienstag 08:15 - 09:30Uhr)

tina.gehring@landratsamt-ansbach.de

2.9 Verhaltenskodex der Mitarbeiter*innen

In der Kita sollen unsere betreuten Kinder sicher sein. In unserer Kita herrscht der Grundsatz der „gewaltfreien Erziehung“. Mit den nachfolgenden Verhaltensregeln sollen nicht nur die Kinder, sondern auch die Mitarbeiter*innen geschützt sein. Dieser Verhaltenskodex ist Bestandteil unserer täglichen Arbeit:

I. Physische und Psychische Gewalt gegen Kinder wird in unserer Kita keinesfalls toleriert.

II. Ferner werden in der Kita sexuelle Übergriffe, gegen Kinder durch Mitarbeitende und unter Kindern in keiner Weise toleriert.

III. Die Mitarbeiter*innen der Kita sind dem Schutz und dem Wohlergehen der ihnen anvertrauten Kinder verpflichtet.

IV. Die Mitarbeiter*innen überschreiten die Grenzen der noch tolerierbaren Nähe nicht und wahren die nötige Distanz zu den Kindern. Die Verantwortung liegt immer bei den Erziehern. Das Recht der Kinder auf Integrität, Privat- und Intimsphäre wird nicht verletzt.

V. Erhalten Mitarbeiter*innen Kenntnisse von sexueller Ausbeutung oder unangemessenen Verhalten gegenüber Kindern oder zwischen Kindern, leiten sie diese Informationen direkt an die Kitaleitung weiter.

VI. Ist die Kitaleitung selber involviert und/ oder reagiert diese nicht, ist die nächsthöhere Stelle (Träger/ Kitaaufsicht) zu informieren.

VII. In unserer Kita legen wir großen Wert auf natürlichen und herzlichen Umgang mit den Kindern. Das Berühren und Trösten von Kindern ist selbstverständlich, wenn die Kinder dieses Bedürfnis verbal oder auch non-verbal äußern.

VIII. Den Mitarbeiter*innen ist das Küssen von Kindern ist untersagt. Lässt sich ein Kuss nicht vermeiden, muss klar sein, dass der Kuss ausschließlich vom Kind ausgegangen ist.

IX. Die Mitarbeiter*innen begleiten das Kind nur zum WC, wenn es Hilfe benötigt.

X. Die Kinder werden nur von einer Bezugsperson gewickelt.

XI. Wird im Sommer im Garten geplätscht oder gebadet, tragen die Kinder Badekleidung oder eine Windel mit Body.

XII. Das Entdecken des eigenen Körpers gehört zur normalen Entwicklung eines Kindes.

Dazu gehören „Doktorspiele“ unter Gleichaltrigen oder Selbstbefriedigung. Es wird nur eingegriffen, wenn ein Machtgefälle oder eine Verletzungsgefahr durch Fremdkörper oder die kindlichen Handlungen entsteht. Wenn ein Kind in diese Phase

kommt, werden dessen Eltern darauf angesprochen, um einen offenen, natürlichen und professionellen Umgang mit diesem Thema gewährleisten zu können.

XIII. Es ist nicht Aufgabe der Erzieher, die Kinder aufzuklären. Stellen die Kinder konkrete Fragen, werden diese altersgerecht beantwortet und die Eltern anschließend informiert.

3. Partizipation

Der Begriff Partizipation (lat. *particeps* = teilhabend) bezeichnet grundsätzlich verschiedene Formen von Beteiligung, Teilhabe und Mitbestimmung. Partizipation in Kindertageseinrichtungen ist die altersgemäße Beteiligung der Kinder am Einrichtungsleben im Rahmen ihrer Erziehung und Bildung. Die Kinder bringen in einem von Wertschätzung geprägten Dialog sich und ihre Ideen, Meinungen, Empfindungen und Sichtweisen ein und beeinflussen aktiv ihren Alltag. Die Aufgabe des pädagogischen Fachpersonals ist eine positive Grundhaltung zum Thema Partizipation. Die Kinder müssen als Gesprächspartner wahr- und ernst genommen werden, ohne dass die Grenzen zwischen Erwachsenen und Kindern verwischt werden.

3.1 Formen der Beteiligung

- Die Kinder haben stets die Möglichkeit, Wünsche und Kritik zu äußern.
- Es ist jederzeit möglich, dass die Interessen der Kinder von den Eltern oder einem Mitarbeiter*innen vertreten werden.
- Es gibt Beteiligungsformen, die als Rituale in den Alltag eingebettet sind wie: Morgenkreis, Gesprächskreise oder im Einzelgespräch.

3.2 Allgemeine Bereiche der Partizipation

- Die Kinder haben ein Recht sowohl auf einen geregelten Tagesablauf mit sich wiederholenden Abläufen als auch auf Veränderung und Exploration. Ferner haben sie ein Recht auf vielfältige Förder- und Beschäftigungsangebote, sowie die Bereitstellung des entsprechenden Materials.
- Die Kinder haben ein Recht auf Information und Mitsprache in allen sie persönlich betreffenden Angelegenheiten. Das pädagogische Personal informiert die Kinder, hört ihnen aktiv zu, nimmt ihre Äußerungen ernst, gibt eine wertschätzende Rückmeldung und begründet, wenn den Wünschen nicht entsprochen werden kann.
- Die Kinder haben bei projektorientierten Themen Mitsprache und Mitgestaltungsmöglichkeiten.
- Grundsätzlich haben alle Kinder das Recht während der Freispielzeit, Spielpartner, Spielort, und Spieldauer selbst zu bestimmen soweit die Rechte der anderen Kinder dadurch nicht beeinträchtigt werden.

3.3 Partizipation in der Krippe

- Das Kind hat das Recht zu äußern, wann, wie und von wem seine Windel gewechselt werden soll. Die Erzieherin behält sich dabei das Recht vor, bei eingeschränkter personeller Besetzung die Person, die das Wickeln übernimmt, zu bestimmen.
- Das Kind hat das Recht, die Wickelsituation einzeln und in Ruhe zu erleben. Dabei

achtet die Betreuerin auf einen behutsamen, feinfühligem Umgang, der bestimmt ist von liebevollem Respekt vor dem Kind.

- Das pädagogische Personal spricht und handelt ruhig, kündigt den nächsten Schritt an und erklärt, was es tut. Dabei hat das Kind das Recht, sich zu äußern, selbst aktiv zu werden und Handlungen zu übernehmen.
- Das Kind hat das Recht, selbst zu entscheiden, ob und wann es zur Toilette geht. Das pädagogische Personal behält sich jedoch das Recht vor, zu bestimmen, dass und wann ein Kind gewickelt wird oder zur Toilette geht, wenn Gefahr für die Gesundheit des Kindes besteht oder bevor Kleidung und Gegenstände verschmutzt werden.
- Außerdem behält sich das pädagogische Personal das Recht vor, zu bestimmen, dass das Kind nach dem Toilettengang und vor dem Essen die Hände wäscht, dass sich das Kind reinigen muss, wenn es, aus der Sicht der Betreuerin, stark verschmutzt ist.
- Das Kind hat das Recht selbst zu entscheiden, was, wieviel und wie lange es essen mag.
- Das Kind hat das Recht auf Ruhe und Zeit und entsprechend seinem Entwicklungsstand selbständig zu sein (alleine essen mit Hand oder Besteck). Dabei beachtet das Pädagogische Personal die Äußerungen und Vorlieben des Kindes und bietet Hilfe zur Selbsthilfe an.
- Das Kind hat das Recht auf Bedürfnisbefriedigung (z. B. durch Schnuller und/oder Kuscheltier). Schnuller und Kuscheltier befinden sich in Reichweite des Kindes.
- Das Kind hat das Recht auf einen geregelten Tagesablauf mit gleichbleibenden Abläufen, der dem Kind Sicherheit bietet. Dabei sind Rituale wichtiger als Regeln. Die Pädagogin hat das Recht, in Spielhandlungen oder Situationen einzuschreiten, bevor oder wenn das Kind sich oder andere gefährdet.
- Das Kind hat das Recht, vom pädagogischen Personal in seinem Entwicklungsstand beobachtet und verstanden zu werden. Das pädagogische Personal achtet in seinem sprachlichen Ausdruck auf eine positive Formulierung.
- Die Kinder haben grundsätzlich das Recht zu entscheiden, ob sie schlafen wollen oder nicht.
- Die Kinder haben die Entscheidung während des Ruhens ihre Liegeposition frei zu wählen.
- Die Ruhezeit dauert mindestens 30 Minuten, danach entscheiden die Kinder selbst wann sie aufstehen möchten. Spätestens 14:30 Uhr werden sie langsam geweckt.

3.4 Partizipation im Kindergarten

- Die Kinder haben das Recht, über die Themenauswahl und die Gestaltung von Bildungs- und Förderangeboten mitzuentcheiden und Vorschläge zu unterbreiten.
- Das pädagogische Personal behält sich das Recht vor, unter pädagogischen Gesichtspunkten Inhalte und Methoden letztendlich zu bestimmen oder zu verändern.
- An gezielten Bildungs- und Förderangeboten innerhalb und außerhalb der Gruppe nehmen die Kinder verpflichtend teil.
- Bei Vorschulprojekten werden die Kinder in die Gruppeneinteilung mit einbezogen. Ihre Wünsche werden so weit als möglich berücksichtigt. Die Kinder können sich nicht grundsätzlich gegen eine Teilnahme aussprechen.
- Bei freien Angeboten während der Freispielzeit (z. B. Basteln) ist die Teilnahme freigestellt.

Das pädagogische Personal behält sich das Recht vor, entwicklungsangemessene Aktivitäten einzufordern.

- Die Kinder können während des Frühstücks selbst bestimmen, ob und wieviel sie essen möchten. Die Kinder entscheiden selbst, neben wem sie sitzen möchten. Das pädagogische Personal weist lediglich auf gesunde Ernährung hin.
- Das pädagogische Personal behält sich das Recht vor Zeit, Raum und Bereich zu bestimmen an dem gegessen wird.
- Die Kinder wählen beim Mittagessen ihren Platz selbst. Was und wieviel die Kinder essen, entscheiden sie selbst, ein Probierklecks wird angeboten. Der Nachtisch wird erst nach dem Hauptgang gereicht.
- Das pädagogische Personal behält sich vor, Ort und Zeit, sowie über die Tischkultur zu bestimmen.

3.5 Partizipation der Eltern

- Die Eltern entscheiden über den Eintritt und die Verweildauer in der Einrichtung.
- Sie entscheiden über die Verpflegung, die Teilnahme am Mittagessen und das mitgegebene Frühstück. Bei der Wahl des Essenslieferanten werden ihre Wünsche gehört. Die letztendliche Entscheidung trifft der Träger.
- Sie entscheiden über die Einleitung zusätzlicher Fördermaßnahmen, soweit dem keine Kindeswohlgefährdung entgegensteht.
- Eltern entscheiden über die Weitergabe ihrer persönlichen Daten und den Informationsaustausch mit externen Fachdiensten.
- Sie entscheiden über die Teilnahme und Unterstützung bei Festen und Aktionen.
- Beteiligt und angehört werden sie bei allen sie persönlich und ihr/e Kind/er betreffenden Angelegenheiten. Aufgabe der Mitarbeiter*innen ist es die Sorgen, Wünsche und Anliegen anzuhören, sie zu prüfen und entsprechende Rückmeldung zu geben.
- Informiert werden sie über organisatorische Inhalte wie: Tagesablauf, Termine, Feste und Veranstaltungen, Öffnungs- und Schließzeiten, Personalentscheidungen.
- Des Weiteren über pädagogische Inhalte wie: das pädagogische Konzept, die pädagogische Arbeit, den Entwicklungsstand des Kindes/der Kinder, individuelle Vorkommnisse.

3.6 Grenzen der Partizipation

Bei der Arbeit mit Kindern mit unterschiedlichen Voraussetzungen ist es wichtig den individuellen Entwicklungsstand und die spezifischen Kompetenzen im sozialen und emotionalen Bereich bei allen Formen der Mitbestimmung zu beachten. Die pädagogischen Mitarbeiter*innen sind hier gefordert, sehr situativ die Kinder zu leiten und zu führen, ihnen Teilhabe und Mitbestimmung zu ermöglichen, ohne sie zu überfordern. Hier gilt es sehr feinfühlig die Signale der Kinder zu erfassen, kreative Beteiligungsmöglichkeiten anzubieten bzw. auszuprobieren.

Partizipation bedeutet nicht, dass Kinder alles machen dürfen oder dass sie im Einzelfall die Mitarbeiter*innen überstimmen können. Im Alltag obliegt die Verantwortung immer den Erwachsenen, sie sind für den Schutz der Kinder zuständig und müssen ihn, im Einzelfall auch gegen den Willen anderer Kinder oder der Gruppe durchsetzen. Wichtig ist es auch, dass die pädagogischen Fachkräfte ihre

persönlichen Grenzen reflektieren und die Verantwortung dafür übernehmen. Sie sind damit gefordert zwischen der Einschätzung ihrer persönlichen Möglichkeiten und den Bedürfnissen der Kinder abzuwägen, auf dieser Grundlage Entscheidungen zu treffen, diese den Kindern mitzuteilen und zu begründen.

4. Beschwerde- und Feedbackverfahren

Beschwerden und Feedback können in unserer Einrichtung von Kindern, Eltern, Mitarbeiter*innen und sonstige interessierte Parteien, in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden. Die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit in verschiedener Weise über eine verbale Äußerung, als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.

Während sich die älteren Kindergartenkinder oder Vorschulkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten von den Pädagogen sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden.

Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und zeitnah Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wir verstehen Beschwerden und Feedback als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in der Einrichtung.

Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen, eine offene Gesprächskultur und eine Grundhaltung die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, die Zufriedenheit (wieder) herzustellen. In Kindertageseinrichtungen besteht zwischen den Kindern und den Erwachsenen zwangsläufig ein ungleiches Machtverhältnis. Aufgrund des Altersunterschiedes, der Lebenserfahrung und des Wissensvorsprungs besteht stets die Gefahr, dass die Erwachsenen ihre Überlegenheit gegenüber den Kindern ausnutzen.

Zudem sind sie in der Elementarpädagogik gefordert, Kinder an die Einhaltung von Regeln heranzuführen, zu kontrollieren und bei Bedarf auch gegen ihren Willen durchzusetzen. Unabdingbar ist es deshalb den Kindern ihre Rechte aufzuzeigen und die Möglichkeit der Beschwerde zu verankern.

4.1 Definitionen

Wir verstehen unter dem Begriff Beschwerde alle schriftliche und/oder mündliche, kritische Äußerungen von Mitarbeiter*innen, Kindern oder deren Personensorgeberechtigten, die den Einrichtungsalltag, insbesondere

- das Verhalten der Fachkräfte oder Kinder
- das Leben in der Einrichtung oder
- die Entscheidungen des Trägers betreffen.

4.2 Ziele des Beschwerde- und Feedbackmanagements

Beschwerdesysteme sind ein wichtiges Instrument die Rechte von Kindern und Eltern zu wahren. Sie dienen der Qualitätssteigerung und -sicherung.
bilden ein wichtiges Instrument zur Reflexion der eigenen Arbeit.
dienen der Prävention und schützen die Kinder.

4.3 Möglichkeiten der Beschwerde

Grundsätzlich kommen bei Beschwerden alle Ebenen und Personen unserer Kindertagesstätte in Betracht. Alle Mitarbeiter*innen, Kinder und Eltern können sich mit Ihrem Anliegen an die Person wenden, der sie vertrauen und die sie für ihr Anliegen als hilfreich empfinden. Unabhängig davon, ob diese Person für die Bearbeitung zuständig ist oder nicht. Wir nehmen alle Beschwerden ernst, sehen sie als Chance zur Qualitätssteigerung und achten bei der Bearbeitung auf Transparenz und Verlässlichkeit.

I. Innerhalb der Einrichtung sind dies:

- unsere Elternvertreter*innen
- Erzieher*innen
- Kitaleitung

II. Außerhalb der Einrichtung sind dies:

- der Träger (Arche gGmbH)
- die zuständigen Sachbearbeiter*innen im Amt für Jugend und Familie
- die Kita-Aufsicht (Landratsamt Ansbach)

III. Mündliche Beschwerdemöglichkeiten im Einrichtungsalltag:

Wie auch bei den Partizipationsmöglichkeiten gibt es im Haus fest integrierte informelle und formelle Settings wie beispielsweise:

- Den Morgen- bzw. Gesprächskreis: Hier bieten wir Raum und Zeit und unterstützen die Kinder darin ihre Belange, Wünsche, Ärgernisse und Anregungen zu formulieren.
- Den Gruppenalltag: hier bieten sich viele Situationen für persönliche Gespräche unter vier Augen oder in kleinen Kinderrunden. Dabei nehmen wir die Kinder ernst, hören aufmerksam zu und bestärken die Kinder darin uns ihre Ängste, Sorgen, Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse und Wahrnehmungen mitzuteilen.
- Im Kindergarten werden regelmäßig Beobachtungen durchgeführt und dokumentiert. Hier werden die Kinder explizit ermuntert sich Gedanken zu machen und Positives wie Negatives auszudrücken.
- Für die Eltern besteht weiterhin im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgespräche die Möglichkeit, Sorgen, Ärgernisse, Wünsche oder Anregungen anzusprechen.

IV. Schriftliche Beschwerdemöglichkeiten:

Es können Beschwerden per E-Mail an kita.sonnenblume@archeggmbh.de gesandt werden.

Die jährlich stattfindenden Elternbefragungen, bieten Raum für Rückmeldungen an die Einrichtung.

In Beschwerdefällen, in denen eine mögliche Gefährdung des Kindes vorliegt oder die unter den § 8a „Kindeswohlgefährdung“ fallen, muss umgehend die Leitung informiert werden. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen und zieht ggf. das Jugendamt hinzu. Kinder oder Eltern müssen darüber informiert werden.

4.4 Beschwerdeverfahren

I. Klärungsversuch innerhalb des beteiligten Personenkreises

Bei personen- oder verhaltensbezogenen Beschwerden wird im ersten Schritt versucht, unter Einbeziehung der betroffenen Konfliktparteien und ggf. einer neutralen Vertrauens- oder Leitungsperson, das Anliegen zeitnah zu klären, konstruktive Lösungsvorschläge zu entwickeln oder einen für beide Seiten zufriedenstellenden Kompromiss zu finden.

II. Bearbeitung der Beschwerde im Team

Sollte es zu keiner Einigung kommen oder die gesamte Einrichtung betreffen, wird in Absprache mit dem Kind/den Kindern oder den Eltern die Beschwerde im nächsten Team besprochen und es wird entschieden, welche Maßnahmen getroffen werden. Diese und weitere nötige Schritte werden im Protokoll schriftlich festgehalten. Anonym eingehende Meldungen werden wie oben erwähnt behandelt. Eine unmittelbare Rückmeldung ist in diesem Fall allerdings nicht möglich.

III. Rückmeldung an das Kind bzw. die Eltern

Das Kind bzw. die Eltern werden über die Entscheidung des Teams informiert und die weiteren Schritte erörtert. Die zuständigen Mitarbeiter*innen sind verantwortlich für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen. Die Leitung wird darüber informiert.