



**Stadt Bietigheim-Bissingen**  
Abteilung Kindertageseinrichtungen

**Beschwerdemanagement für Eltern**

**„Ihre Anliegen werden ernst genommen“**

In allen städtischen Kindertageseinrichtungen werden Eltern ermutigt, ihre Anliegen, Wünsche, Ideen und Beschwerden zu formulieren. Dies wird von den pädagogischen Fachkräften im persönlichen Gespräch thematisiert (z.B. Reflexionsgespräch nach der Eingewöhnung, Entwicklungsgespräch) und wird auch regelmäßig in der Zusammenarbeit mit dem Elternbeirat abgefragt.

Ein Großteil aller Anliegen und Beschwerden kann im direkten Gespräch mit der Bezugserzieherin/dem Bezugserzieher geklärt werden. Die Bezugserzieher sind deshalb auch die ersten Ansprechpartner für die Eltern. Sollte die pädagogische Fachkraft nicht direkt auf das Anliegen/die Beschwerde antworten können oder eine gemeinsame Lösung finden wird das Anliegen der Eltern mit der Leitung und ggf. mit dem gesamten Team besprochen. Sollte auch auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden, wird der Träger eingebunden. Die Eltern werden immer informiert, welche Schritte eingeleitet werden und welcher Zeitrahmen realistisch ist, um das Anliegen zu bearbeiten.

Wir streben bei jedem Anliegen und jeder Beschwerde Lösungen an, die von allen Beteiligten akzeptiert werden können. In der Regel gelingt dies mit unserer Grundhaltung, die geprägt ist von Wertschätzung, Empathie, Kompromissbereitschaft und der Überzeugung, dass es für nahezu jedes Problem eine Lösung gibt.

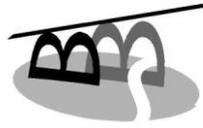
**Beschwerdemanagement für Kinder**

**„Wenn du mir etwas sagen willst, nehme ich mir Zeit und höre dir zu“**

In allen städtischen Kindertageseinrichtungen werden die Anliegen der Kinder ernst genommen. Beschwerden von Kindern werden nicht immer verbal geäußert. Oft kann nur aus dem Verhalten der Kinder geschlossen werden, dass sie sich unwohl fühlen oder unglücklich sind. Die pädagogischen Fachkräfte achten sorgfältig gleichermaßen auf verbale und nonverbale kindliche Äußerungen und versuchen herauszufinden, was hinter ihren Äußerungen steckt und was sie brauchen. Jedes einzelne Kind wird ermutigt seine Anliegen vorzubringen. Dafür geben wir den Kindern Zeit und Raum.

Beschwerden von Kindern können sich gegen andere Kinder, gegen Erzieher/innen oder auch gegen die Eltern richten. Die pädagogische Fachkraft, bei der sich das Kind beschwert, nimmt immer eine neutrale Grundhaltung ein und hört aktiv zu. Sie unterstützt die Kinder dabei eine Lösung für das Problem zu finden. Wenn sich das Problem nicht direkt mit dem Kind klären lässt, wenn sich Beschwerden häufen oder wenn der Vorfall schwerwiegend ist, wird das Problem mit mindestens einer weiteren Kollegin/einem weiteren Kollegen besprochen, oft auch im ganzen Team. Bei Bedarf werden Fachberatung, Träger oder auch Fachdienste zur Lösung des Problems hinzugezogen. Die Eltern werden über die einzelnen Schritte informiert, sofern es sich nicht um eine Bagatelle handelt.

Die Kinder werden an Regeln, Werte und Haltungen, die in einer Einrichtung gelten, herangeführt. Sie erfahren, was sie tun können, wenn ihnen etwas nicht gefällt und wie in der Einrichtung damit umgegangen wird. Das geschieht z.B. bei der Eingewöhnung, im Morgenkreis, in Kinderkonferenzen und/oder in Einzelgesprächen.



**Stadt Bietigheim-Bissingen**  
Abteilung Kindertageseinrichtungen

<b>Dokumentation von Anliegen und Beschwerden</b>	
<b>Einrichtung</b>	<b>Datum</b>
<b>Anlass</b> Worum geht es?	
<b>Wer beschwert sich?</b>	<b>Bei wem ging die Beschwerde ein?</b>
<b>Für die Beschwerde relevante Informationen</b>	
<b>Nächste Schritte</b> Was?  Wann?  Wer?	
<b>Mögliche Lösungen, auf die hingearbeitet werden soll</b>	
<b>Am Gespräche/an der Klärung der Beschwerde haben teilgenommen</b>	
<b>Optional: Unterschriften aller beteiligten Personen</b>	