



BEP-FORUM

Dokumentation BEP-Forum: Beschwerdemanagement II- Ist-Stand-Analyse und Beschwerdeverfahren für Kinder

**14. März 2017
Wiesbaden**

Netzwerk
**PARITÄTISCHE Fachberatung
Kindertagesstätten**

Erstellt von: Daniela Wilhelm, Verena Bayram, Christine Greilich, Svenja Peters

Netzwerkpartner:

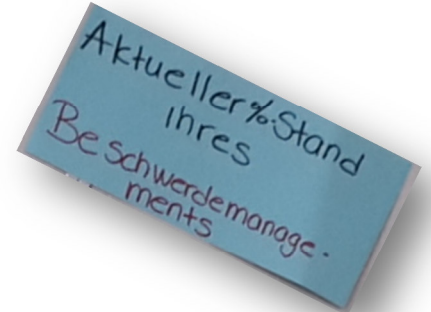


Begrüßung und Vorstellungsrunde

Verena Bayram begrüßte die Anwesenden und es folgte eine kurze Vorstellungsrunde. Daraufhin wurde der geplante Ablauf des BEP-Forums vorgestellt.

Ist-Analyse

Auf einem Prozentstrahl von 0-100% sollten die Einrichtungen einen groben Ist-Stand ihres Beschwerdemanagements mit Klebepunkten kennzeichnen. Wo steht meine Einrichtung zurzeit?



Danach wurde in Einzelarbeit überlegt:

1. Wo sind unsere Stärken? Was läuft gut?
2. Was läuft nicht so gut? Was müssen wir noch bearbeiten?

Dies hat jede/r für seine Einrichtung notiert und ggf. im nachfolgendem Plenumsgespräch noch ergänzt und mit in die Einrichtung genommen.

Kollegiale Beratung

Im Plenum stellte dann jede/r vor, was in der Einrichtung bereits gut läuft und welche Bereiche noch in Arbeit sind. Diese Runde wurde genutzt, um Fragen zu stellen und Ideen auszutauschen.

Hier wurden einzelne Beiträge mitgeschrieben. Es wurde versucht, sie nach Zielgruppen zu ordnen.

Eltern

- Fragebogen für Eltern wird in die Muttersprache übersetzt.
- Damit ein möglichst großer Rücklauf der Fragebögen gewährleistet ist, hat eine Kita einen Bereich, in dem der Fragebogen direkt in der Kita ausgefüllt und in eine Wahlurne geworfen werden kann. In der Regel erfolgt dies einmal im Jahr. Zur Sicherung der Ergebnisse wird gemeinsam im Team das Ergebnis besprochen, die kritischen Punkte diskutiert und dann für die Eltern veröffentlicht. Auf einem Elternabend werden die Ergebnisse besprochen und das Team stellt ihre Überlegungen zu den kritischen Punkten vor.
- Eltern Möglichkeit geben, wenn sie eine Beschwerde haben, eine „Petition“ zu stellen, also Mitstreiter zu finden. Wenn mehrere Eltern eine Änderung möchten, hat das Team auch einen Grund darüber nachzudenken.
- Das erarbeitete Verfahren bei Elternbeschwerden hat sich bewährt. Die Beschwerde wird aufgenommen, dann im Team besprochen und dann erhält der Beschwerdeführer eine Rückmeldung.
- Die Methode der Beschwerdeabgabe sollte grundsätzlich mit den Eltern abgestimmt werden, damit die Akzeptanz entsprechend gegeben ist.
- Der Briefkasten für Eltern läuft über den Elternbeirat.

Team/Träger

- Es war allgemeiner Konsens, dass die erste Grundvoraussetzung für Beschwerdefreundlichkeit in der Einrichtung eine entsprechende Grundhaltung im Team ist. Dann werden Beschwerden gehört bzw. gesehen. Dadurch ist es auch nicht immer notwendig, dass die Beschwerde durch ein Gremium muss, es kann auch eine direkte Umsetzung erfolgen.
- Wenn man neue Abläufe bzw. Strukturen einführt, dann braucht man erstmal



- eine Testphase. Langsam tastet man sich Schritt für Schritt voran.
- Regelmäßige Gespräche mit Leitung und Träger ermöglichen auch dem Team oder dem Träger über Beschwerden zu sprechen bzw. können Beschwerden vorbeugen.
 - Auch päd. Fachkräfte sollen auf sich achten. Wann komme ich an meine Leistungsgrenze und wie und wo kann ich dies äußern? Hier gab es das Modell „Morgen-/Info- oder Tagebuch“: Hier werden alle Infos eingetragen. Wer macht was? Jeder guckt morgens direkt in das Buch. Jede/r der Hilfe braucht, um z. B. seine Mittagspause machen zu können, trägt dies in das Buch ein. Teilweise werden auch Beschwerden von MA eingetragen.
 - Wir wollen Kindern beibringen, dass es richtig und wichtig ist sich ggf. Hilfe zu holen, deshalb müssen die päd. Fachkräfte dies auch für sich einfordern.

Kinder

- In den Kindergruppen werden Gruppensprecher gewählt, die dann an einem Gruppensprechertreffen teilnehmen, in dem Sachverhalte besprochen werden, welche die ganze Einrichtung betreffen. Immer die gleichen zwei päd. Mitarbeiter unterstützen die Kinder. Vor der Gruppentür hängen Fotos der jeweiligen Gruppensprecher.
- Erfahrung: Kinder achten viel strenger auf die Einhaltung der Regeln in Sitzungen als die päd. Fachkräfte. Wenn sich jemand nicht an die Regeln hält, dann hat er zu gehen.
- Einige Einrichtungen sind gerade dabei einen Fragebogen für Kinder von 3-6 Jahren zu erstellen. Die Kinder sollen aber nicht von den päd. Fachkräften aus der eigenen Gruppe befragt werden, sondern von den Mitarbeitenden aus einer anderen Gruppe. Bei solchen Fragebögen bietet es sich an mit Smileys zu arbeiten.
- Morgenkreis: Beschwerden werden gehört und Regeln werden gemeinsam festgelegt.
- Zuhören bei Gesprächen/Aktionen unter Kindern. Beschwerden, Wünsche, Bedürfnisse aufgreifen.
- Kinder müssen wissen, dass sie sich über die päd. Fachkräfte beschweren dürfen.
- Idee: Eltern führen Interview mit eigenen Kindern über die Kita und geben dann Rückmeldung.
- Hort: tagesaktuelle Diskussion (10 Min.) nach dem Mittagessen. Bedürfnisse, Wünsche, Beschwerden werden abgefragt. Reflexion und Bewertung (Smileys) des vorigen Tages im Plenum. Falls längerfristiger Gesprächsbedarf da ist, wird ein anderer Termin vereinbart.
- Hort: Kinder wählen 1-2 Sprecher aus der Gruppe, an die sich die Kinder wenden können, wenn es Probleme mit einer päd. Fachkraft gibt. Sprecher können dann die Beschwerde an die päd. Fachkraft ihres Vertrauens weitergeben. Die Sprecher sind solange im Amt, wie sie wollen oder abgewählt werden.
- In einer Einrichtung wird gezielt mit den Vorschulkindern der Ablauf von demokratischen Entscheidungsprozessen geübt. Ebenso wird eingeübt, wie man Rückmeldung über den Tag gibt. Die Kinder haben einen rauen Stein und einen weichen Stein in der Hand und erzählen dann, was hat mir gut gefallen, was nicht.
- Erfahrung: Die Haltung der Kinder im Hort ist eher nicht partizipativ. Kinder sind es nicht gewöhnt mitbestimmen zu dürfen und müssen dies erst lernen.



- Idee: Beschwerdebuch in der Gruppe, dort tragen dann die Erwachsenen für die Kinder ein.
- Demokratische Abstimmungen im Stuhlkreis einüben.
- Wunschwand: Kinder malen Bilder, Erzieher beschriften es. Wenn das Thema erledigt ist, kann Bild abgehängt werden. Beispiel aus der Krippe: Kind möchte gerne mal ein Ei zum Frühstück haben. Das Kind hat ein Ei gemalt, die Erzieherin hat den Wunsch dazu geschrieben. Und als es dann paar Tage später Eier gab, wurde das Bild wieder abgehängt.
- Morgenkreis: Wie geht es mir heute? Hier kann mit Gefühlskarten oder Wetterkarten gearbeitet werden.
- Kinderversammlung der ganzen Einrichtung auch mit Krippenkindern. So wird es von klein auf zur Selbstverständlichkeit und die größeren Kinder sehen auch, dass die „Kleinen“ bei Entscheidungen mit berücksichtigt werden müssen.

Grundsätzliches

- Eine Beschwerde kann Grund zur Weiterentwicklung bieten.
- Erkenntnis zwischendurch: Wenn man ein Ohr für die Kinder hat und sie in den Alltagsablauf einbezieht, ist man nicht mehr bei Null-Prozent, auch wenn man noch keine festen Beschwerdegremien hat.
- Ganz wichtig wurde von allen angesehen, dass als Startpunkt und zur Weiterentwicklung Zeit für einen Pädagogischen Tag/Konzepttag wichtig ist.
- Bei schwierigen Rahmenbedingungen sollte man das große Wort „Beschwerdemanagement“ auf verschiedenen Ebenen betrachten. Grundlage einer guten Beschwerdekultur sind viele kleine Dinge im Alltag. Wie reagieren wir auf Beschwerden? Wie führen wir Dialoge mit Kindern? Wie achten wir auf deren Bedürfnisse? Dann hat man eine Basis, um bei besseren Rahmenbedingungen weitere Strukturen zu schaffen.

Input Beschwerdeverfahren für Kinder

Frau Peters stellte anhand einer Präsentation verschiedene Möglichkeiten von Beschwerdeverfahren für Kinder vor. Hier einige zusätzliche Gesprächsbeiträge.

- Gerade bei Krippenkindern, aber auch bei allen anderen Altersgruppen, muss man eine Wahrnehmung für die Körpersprache entwickeln.
- Grundlegend wichtig ist es, dem Kind etwas zuzutrauen und ihm Zeit lassen für das, was es selbst tun möchte.
- Alltagssituationen (Wickeln, An- und Umziehen, Essen) genau betrachten und sich fragen, wo welche Mitbestimmung möglich ist.
- Manchmal gibt es im Kita-Alltag bestimmte Stresssituationen. Hier wurde das Beispiel genannt, wenn sich alle gleichzeitig anziehen, aber es aus organisatorischen Gründen nicht möglich ist, dass die ersten Kinder schon rausgehen können. Hier wurde dann mit den großen Kindern gemeinsam eine Lösung gesucht. Nun helfen die Großen den Kleinen beim Anziehen und sie nennen es „Anziehungspartnerschaft“.
- Zu Beginn eines Entwicklungsgesprächs ist das Kind mit dabei und präsentiert den Eltern, die zuvor mit der päd. Fachkraft ausgesuchten Seiten aus seinem Portfolio.
- Abstimmung mit Muggelsteinen über das Essensangebot.
- Kinder selbst Morgenkreis moderieren lassen.
- Wenn etwas Neues eingeführt wird, können Kinder erstmal sehr zurückhaltend



sein, weil sie noch nicht einschätzen können, was genau da auf sie zukommt.

Input Evaluation

Frau Peters stellt verschiedene Möglichkeiten vor, wie man die Zielerreichung überprüfen kann (s. Anhang).

- Wenn der Eltern-Fragebogen in fremder Sprache ist, dann muss ich auch die Rückmeldung verstehen. Entweder habe ich hier die Möglichkeit Dolmetscher einzubeziehen oder nur Antworten zum Ankreuzen machen. Als Zwischenlösung wäre die Möglichkeit, gemeinsam mit den Eltern den deutschen Fragebogen auszufüllen. Dann ist es allerdings nicht mehr anonym und ohne Beeinflussung.

Schlussrunde

In Bezug auf folgende Fragestellungen suchte sich jede/r eine Bildkarte aus: Wie soll es in meiner Einrichtung weitergehen?

Schön war zu sehen, dass einige, die am Anfang ihre Einrichtung als eher wenig fortgeschritten einschätzen, während und am Ende des BEP-Forums festgestellt haben, dass sie doch schon viel weiter sind. Denn oft hat man den Blick nur auf dem was noch nicht läuft und sieht dadurch nicht, was alles schon zur Routine geworden ist.

Literaturempfehlung

„Leon und Jelena“ vom Verlag BertelsmannStiftung, Bilderbücher zum Thema Mitbestimmung





Beschwerdemanagement II

BEP-Forum



Beschwerdemanagement

Beschwerdeverfahren in Kitas
entwickeln



Definition Beschwerdeverfahren

„Eine Beschwerde ist Ausdruck einer nicht erfüllten Erwartung“

(Pesch 2002, S. 39)

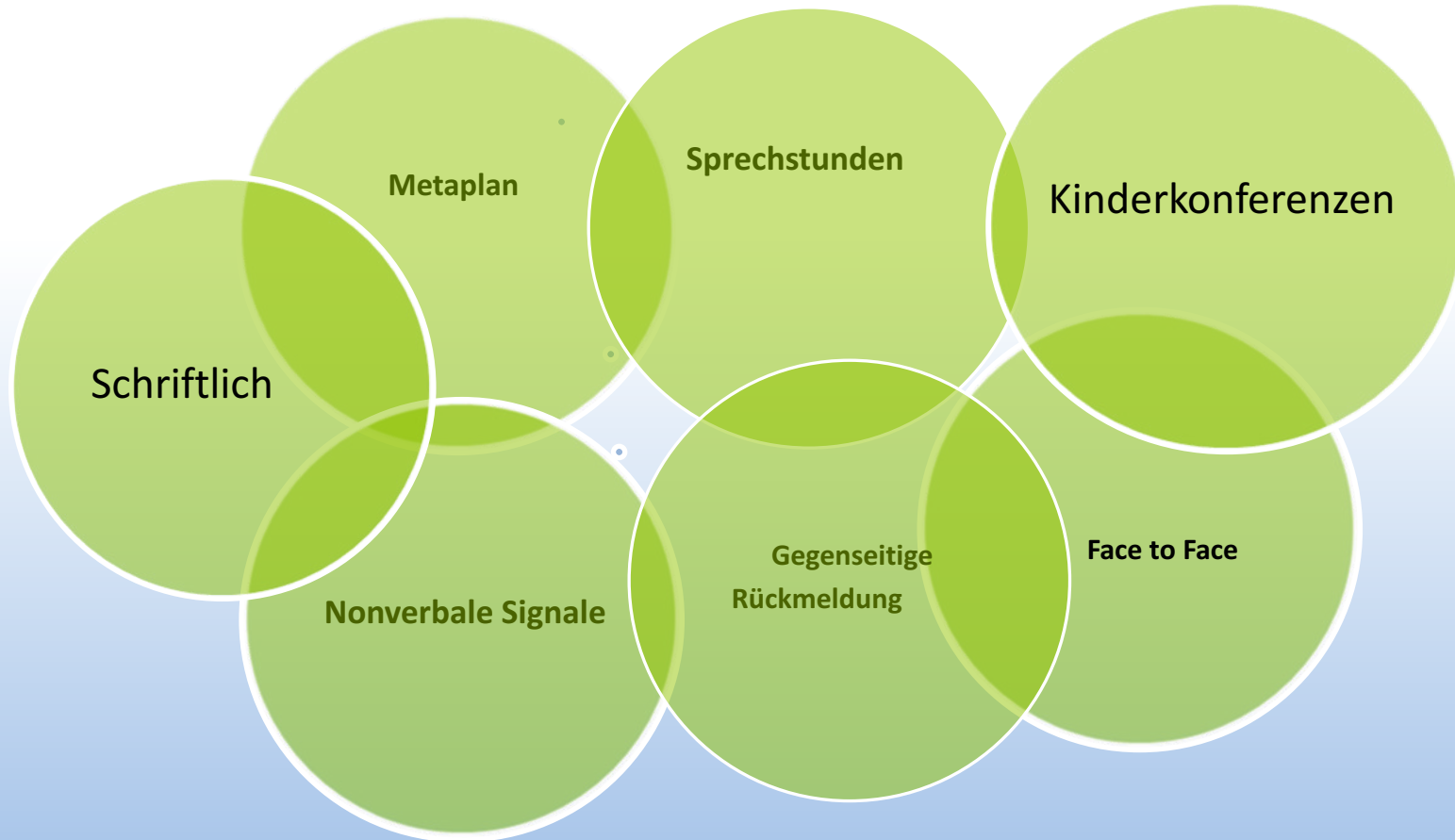


Beschwerdeverfahren für Kinder bedeutet:

- Bedürfnisse und Anliegen der Kinder wahrnehmen
- Partizipation mit Kindern zu leben und Regeln gemeinsam zu erarbeiten
- Das eigene pädagogische Handeln zu reflektieren und in Frage zu stellen



Methoden zum Beschweren





Methoden in der Krippe

- Sensibel wahrnehmen
 - Nonverbale Kommunikation
- Fragen stellen
- Strukturen hinterfragen
- Konflikte bearbeiten
- Erinnerungen anfertigen



Methoden im Kindergarten

- Beschwerde Pinwand
- Beschwerderunde im Morgenkreis, Kinderkonferenz etc.
- Sprechstunden (z.B. bei der Leitung)



Methoden im Hort

- Beschwerde Pinwand
- Beschwerderunde, Kinderkonferenz etc.
- Sprechstunden (z.B. bei der Leitung)
- Kummerkasten



Evaluation von Beschwerden



Definition “Evaluation”

Sammelbezeichnung für den **systematischen** Einsatz von Methoden, die dazu dienen, die **Erreichung eines vorab festgelegten Ziels** einer Intervention **nach deren Durchführung** zu überprüfen.

(Maier 2011, S.1)



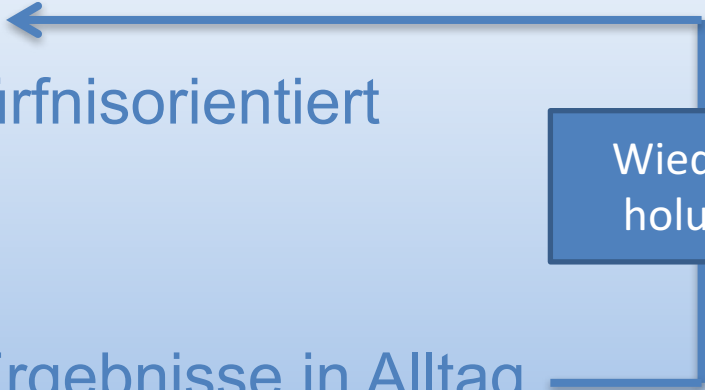
Vorgehen

→ Grundlage:

*Erfahrung(en) mit Beschwerdemanagementmethode(n)
über eine vorab festgelegte „Erprobungszeit“*

1. Evaluationsziel formulieren
2. Evaluationsmethode ziel-/bedürfnisorientiert auswählen
3. Evaluation durchführen
4. Ergebnisse auswerten
5. Umsetzung/Einarbeitung der Ergebnisse in Alltag

Wieder-
holung





1. Evaluationsziel formulieren

- **Thema:** Was möchten wir evaluieren?
- **Zeitpunkt:** Wann kann/soll die Evaluation erfolgen?
- **Ziel:** Was möchten wir mit der Evaluation erreichen?
- **Zielgruppe:** Wer wird in der Evaluation befragt?

Evaluationsziel in maximal 4 Sätzen ausformulieren.

→ Ziele transparent machen



Die Kinder der **Sonnenblumengruppe** sollen zur **Umsetzung der Kinderkonferenz** befragt werden. Die Evaluation dieser Beschwerdemanagementmethode findet **zeitnah, an einem Tag, an dem möglichst viele Kinder anwesend sind**, statt. Wir möchten durch die Befragung heraus finden, **ob den Kindern die Kinderkonferenz Spaß bereitet und ob die Vorgehensweise gut ist.**

- **Thema: Umsetzung einer Methode,**
- **Zeitpunkt: zeitnah, ohne große Vorbereitung,**
- **Ziel: Meinungsabfrage,**
- **Zielgruppe: Kindergruppe**



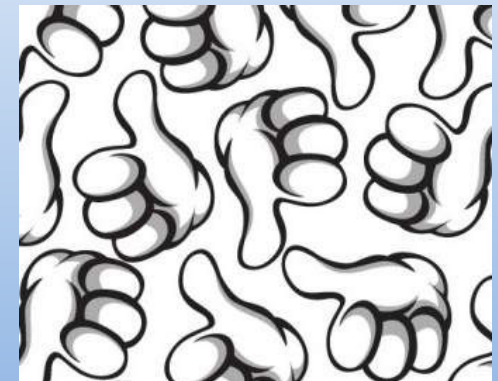
Evaluationsmethoden – Krippenkinder –

- Sensibles Nachfragen/Beobachten
- Bezugspersonen fragen



Evaluationsmethoden – Kindergartenkinder –

- Smileys
- Daumenfrage
- Kinderkonferenz/-parlament
- Interview mit Leitfragen
 - Einzelinterview
 - Kleingruppeninterview
 - Großgruppeninterview





Evaluationsmethoden – Schulkinder–

- Interviews
- Fragebogen
- Kinderkonferenz/-parlament
- Aussagen-Strahl



Meine Beteiligungsmöglichkeit bei der Kinderkonferenz im „Hort Brunnenstraße“

Ich bekomme **keine** Möglichkeiten meine Anliegen in der Kinderkonferenz einzubringen

Ich bekomme ausreichend Möglichkeiten meine Anliegen in der Kinderkonferenz einzubringen

Aufgabe: Klebe deinen Punkt an die Stelle zwischen den beiden Aussagen, an der du deine Beteiligungsmöglichkeit siehst.

Beispiel: Ich habe manchmal die Möglichkeit meine Anliegen einzubringen, manchmal aber nicht. Deshalb klebe ich meinen Punkt an diese Stelle:



Evaluationsmethoden

– Erwachsene –

- Fragebogen
 - „Paper-Pencil-Methode“ (*ausgedruckt*)
 - Online-Fragebogen
 - kostenlose Anbieter z.B. www.q-set.de
 - ggf. in mehreren Sprachen
- Abfrage auf Versammlungen
 - Handzeichen
 - Blitzlicht
 - Sprechende Tischdecke/Placemat

+ Anonymität der Befragten

- Einfache computergestützte Auswertung
- Einarbeitung in Programm
- Zeitaufwand

- Keine Anonymität der Befragten

+ Einfaches Auszählen



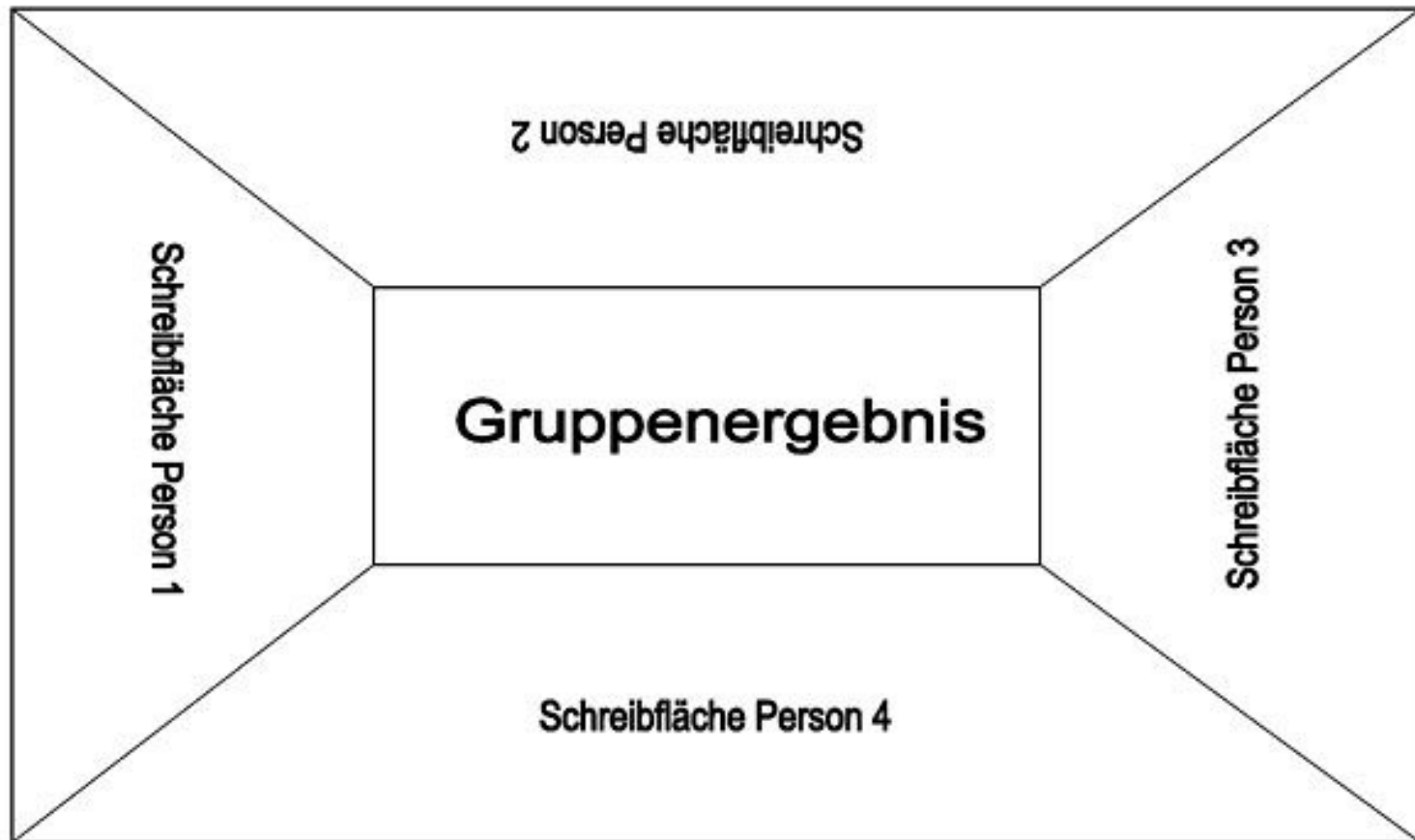
Sprechende Tischdecke - Schreibgespräch

- Vorbereitung:
 - große Tischfläche mit einer Papiertischdecke (Flipchartbögen) ausgelegt
 - In die Mitte schreiben Sie groß das Thema
- Alle stellen sich, mit einem Stift, um die Tischfläche herum und können auf die Tischdecke ihre Kommentare schreiben.
- Die Teilnehmer
 - bewegen sich um die Tischfläche herum,
 - lesen was andere geschrieben haben,
 - ergänzen,
 - nehmen Stellung dazu
 - erwidern oder bestätigen,
 - schärfen aus,
 - präzisieren
 - stellen eine andere Sicht dar.
- Wichtigste Regel: Es darf dabei nicht gesprochen werden
- Dauer: 15 Min oder wenn es unruhig wird





Placemat



Fragensammlung für Fragebögen

Erwachsene

- ❖ Personenbezogene Daten:
 - Welche Gruppe besucht ihr Kind?
 - Wie alt ist ihr Kind?
 - Wie lange besucht ihr Kind unsere Einrichtung?
- ❖ Ich bewerte die Möglichkeiten mich an Entscheidungen zu beteiligen mit [sehr gut, gut, weniger gut, schlecht]
- ❖ Ich fühle mich wohl [ja/nein]
- ❖ Ich möchte mich [mehr, weniger, gleich viel] am Alltag in der Kita beteiligen
- ❖ Ich habe den Eindruck, dass meine Meinung [erwünscht/nur teilweise erwünscht/nicht erwünscht] ist
- ❖ ...

Schulkinder



Evaluation durchführen

Orientierung an formuliertem Evaluationsziel



Auswertung

- Auszählen (quantitativ)
 - der unterschiedlichen Smileys
 - der Prozentangaben
 - der Fragebogenantworten
 - Excel als Hilfsmittel für Durchschnittswerte
- Zusammenschreiben (qualitativ)
 - der offenen Antworten
 - Thematisch sortieren/Kategorien bilden
 - Auszählen



Umsetzung/Einarbeitung in Alltag

- Zielgruppe über Ergebnisse der Evaluation informieren
- Mit Zielgruppe über Verbesserungsvorschläge sprechen
- Entscheidung über Änderungen sprechen

→ Umsetzung im Alltag



Beschwerde-Management-Methoden und dessen Evaluation sind nur so lange „haltbar“, bis sich entweder das Team der Einrichtungen oder ein Großteil der „Kundschaft“ ändert.

→ Immer wieder Anpassung notwendig



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**