

## Beschwerdemanagement in Kindertageseinrichtungen

### Zielgruppe

Fachkräfte aus Kindertageseinrichtungen

### Ziele und Inhalte

Das Bundeskinderschutzgesetz gibt vor, dass Kindern in der Kita neben dem Beteiligungsrecht auch ein Beschwerderecht einzuräumen ist. Zur Sicherung der Rechte von Kindern und zu ihrem Schutz ist die Erteilung der Betriebserlaubnis von konzeptionell verankerten und altersentsprechenden Partizipations- und Beschwerdemanagementverfahren abhängig.

Beschwerden weisen auf ein Bedürfnis der die Beschwerde einbringenden Person hin. In Beschwerden stecken nicht nur Hinweise auf wahrgenommene pädagogische Qualität, auf Verbesserungs- und Veränderungswürdiges oder zukünftige Trends, sondern auch ein Entwicklungspotenzial für das Kind, seine Familie und die Kita. Beschwerden bieten die Chance, die bestehende Praxis bedarfsangemessen zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Es geht hierbei nicht um das Erfüllen jeder Anregung, sondern um das Wahrnehmen, Achten und Verstehen verschiedener Sichtweisen und darum, sich bewusst für oder gegen eine mögliche Veränderung auszusprechen.

Am Fortbildungstag setzen sich die Teilnehmenden damit auseinander, was unter dem Begriff Beschwerde zu verstehen ist, welche Formen von Beschwerden es gibt und wie es gelingen kann, mit Beschwerden kultursensibel umzugehen. Die eigene Haltung zu Beschwerden wird in den Blick genommen und die Frage beleuchtet, wie wir mit unserem Gegenüber in einen Dialog eintreten können. Dabei bringen Sie Erfahrungen und Erlebnisse aus dem praktischen Arbeitsalltag mit ein und nutzen diese gemeinsam, um Ideen für Beschwerdemöglichkeiten und beispielhaft angemessene

### Veranstaltungsnummer:

24-4-SP9-1

### Zeit und Ort:

11.11.2024

Tagungszentrum Gültstein

### Preis:

159,00 €

### Referent/in:

Uta Eberle, Sindelfingen

### Fachliche Auskünfte:

Kristin Hermann  
Tel. 0711/6375-447

### Organisatorische Auskünfte:

Tel. 0711 6375-610  
Mo-Do 9:30-12, 13-15:30 Uhr  
Fr 9:30-12 Uhr

Prozessschritte der Beschwerdebearbeitung zu erarbeiten.

Ziel ist es, sich des Zusammenspiels von Haltung, Verhalten und Verfahren bewusst zu sein sowie die eigene beschwerdefreundliche Dialogfähigkeit und Gesprächsführungskompetenz weiterzuentwickeln.

Als Grundlage der eigenen pädagogischen Haltung setzt diese Veranstaltung das Grundprinzip und Formen von Partizipation sowie Methoden der Beteiligung voraus.