# **Anhang 9.1**

# Möglichkeiten der Beschwerde

Hierbei handelt es sich nicht um eine abgeschlossene Liste, sondern um eine Ideensammlung, welche Beschwerdemöglichkeiten für Kinder, Eltern, KinderbetreuerInnen geeignet wären.

Bei allen Instrumenten, egal ob für Kinder, Eltern oder KinderbetreuerInnen, ist zu beachten, grundsätzlich die Haltung zu vermitteln: *„Rückmeldungen und Beschwerden sind willkommen!“; „Wir verstehen Beschwerden und Rückmeldungen als Anregung, etwas zu verbessern.“.*

## 1. Beschwerdemöglichkeiten für Kinder

* Ritualisierte Gesprächs- oder Austauschrunden (persönliche Gefühle und Meinungen von Kindern haben einen Platz!)
  + Stuhlkreis
  + Morgenkreis
* Kinderkonferenzen
* Kinder zeigen Unmut (verbal oder nonverbal)
* Befragungen von Kindern – nach der Betreuung
  + *Ich konnte das Programm mitbestimmen*
  + *Meine Meinung wurde von* KinderbetreuerInnen *ernst genommen.*
  + *Wie zufrieden bist Du mit dem Team der* KinderbetreuerInnen*?*
  + *Was hat Dich besonders gefreut bei den* KinderbetreuerInnen*?*
  + *Was hat Dich besonders geärgert bei den* KinderbetreuerInnen*?*
  + *Hast DU Dich während der Betreuung wohl gefühlt? Haben andere Deine Rechte geachtet?*
  + *Hier kannst Du ein schönstes (oder Dein blödestes) Erlebnis reinschreiben….*
* Wohlfühlbarometer *(„Wie geht es Dir heute?“)*
* „Kummerkasten“

## 2. Beschwerdemöglichkeiten für Eltern

* Elternbefragungen – nach der Betreuung *(„Wie ging es Ihrem Kind in der Kinderbetreuung?“; „Wie würden Sie das Angebot der Kinderbetreuung beurteilen?“; „Wie beurteilen Sie den Umgang der KinderbetreuerInnen mit den Kindern?“)*
* Schriftliche oder mündliche Rückmeldungen an das Team, den Träger, …
* Externe Beschwerdemöglichkeiten (z.B.: Betriebsaufsichtsbehörde, Ombudsstelle, …)
* Kummerkasten

Damit Eltern die Instrumente der Beschwerde nutzen können, ist es entscheidend immer wieder auf die Angebote hinzuweisen und offensiv nach Beschwerden (zu fragen.

## 3. Beschwerdemöglichkeiten für KinderbetreuerInnen

* Befragung von KinderbetreuerInnen
* Personalgespräch
* Teamgespräche