

Beschwerdekultur / Anliegen, die bewegen

Beschwerdemanagement und verbindliche Klärungswege im
Offenen Ganztag der TG Herford

» » Wie stellen wir sicher, dass Kritik gehört und genutzt wird?

*Das Beschwerdemanagement im Offenen Ganztag (OGS) der **TG Herford von 1860 e.V.** (TG Herford) ist ein zentraler Bestandteil der pädagogischen und organisationalen Qualitätssicherung. Es verbindet die Perspektiven von Schule, Träger und Kinder- und Jugendhilfe und stellt sicher, dass Rückmeldungen, Kritik und Hinweise systematisch aufgenommen, bearbeitet und für die Weiterentwicklung genutzt werden.*

Im Kontext des offenen Ganztags in Nordrhein-Westfalen ist das Beschwerdemanagement zugleich in zwei Systeme eingebettet: die schulische Organisation und die pädagogische Praxis des Trägers. Diese Doppelstruktur erfordert klare Zuständigkeiten, transparente Verfahren und verlässliche Schnittstellen zwischen Schule, OGS und weiteren Beteiligten.

Darüber hinaus ist das Beschwerdemanagement ein wesentlicher Bestandteil des Kinderschutzes. Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen tragen dazu bei, Risiken frühzeitig zu erkennen, Handlungssicherheit zu schaffen und die Rechte von Kindern und Jugendlichen aktiv zu stärken.

Das vorliegende Konzept beschreibt ein einheitliches, standortübergreifendes System für alle OGS-Standorte der TG Herford.

Das Beschwerdemanagement ist dabei nicht isoliert zu verstehen, sondern als integraler Bestandteil des Gesamtansatzes des Bewegten Ganztags. Es knüpft an bestehende Konzepte an und übersetzt deren pädagogische Grundhaltungen in verbindliche Verfahren des Umgangs mit Rückmeldungen und Konflikten im Alltag.

Inhaltsverzeichnis

- 1. Grundverständnis von Beschwerden**
- 2. Ziele des Beschwerdemanagements**
- 3. Zielgruppen und Zugänge**
- 4. Beschwerdewege**
- 5. Ablauf des Beschwerdeprozesses**
- 6. Zuständigkeiten und Steuerungslogik**
- 7. Abgrenzung zum Schutzkonzept**
- 8. Qualitätssicherung und Weiterentwicklung**
- 9. Haltung und Kultur im Umgang mit Beschwerden**

Für den eiligen Leser: Kurzfassung (TL;DR) auf der letzten Seite

1 Grundverständnis von Beschwerden

Beschwerden werden im Offenen Ganztage der TG Herford grundsätzlich als Ausdruck von Bedürfnissen, Wahrnehmungen und Erfahrungen verstanden. Sie umfassen Anregungen, Kritik, Konflikte sowie Verbesserungsvorschläge und stellen ein zentrales Element der Beteiligung dar.

Beschwerden sind kein Störfaktor, sondern ein wertvolles Instrument zur Qualitätsentwicklung. Sie ermöglichen es, Prozesse zu reflektieren, Angebote anzupassen und Beziehungen zu stärken. Jede Beschwerde wird ernst genommen und als Chance verstanden, gemeinsam tragfähige Lösungen zu entwickeln.

Dabei gilt, dass Beschwerden sowohl verbal als auch nonverbal geäußert werden können. Insbesondere bei Kindern äußern sich Unzufriedenheit oder Belastung häufig indirekt, etwa durch Rückzug, verändertes Verhalten oder emotionale Reaktionen.

Die Wahrnehmung, Deutung und Bearbeitung solcher Signale ist Bestandteil der pädagogischen Professionalität und erfolgt durch Beobachtung, Empathie und dialogische Klärung. Dabei werden insbesondere die Ansätze der Bewegten Sprache und der diversitätssensiblen Pädagogik berücksichtigt, indem Ausdrucksformen der Kinder ernst genommen, sprachlich begleitet und in verständliche Formen übersetzt werden.

Beschwerden betreffen unterschiedliche Ebenen des OGS-Alltags, insbesondere:

- pädagogische Arbeit mit Kindern
- Zusammenarbeit mit Eltern
- Organisation und Abläufe
- Aufsichtspflicht und Sicherheit
- konzeptionelle Fragen
- externe Dienstleistungen

2 Ziele des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement verfolgt im Offenen Ganztage der TG Herford mehrere miteinander verbundene Zielsetzungen.

Im Sinne der Qualitätssicherung dient es dazu, Rückmeldungen systematisch aufzunehmen, Probleme zeitnah zu klären und kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen. Beschwerden werden dabei nicht isoliert betrachtet, sondern in ihrer Gesamtheit ausgewertet, um strukturelle Entwicklungen zu erkennen.

Gleichzeitig ist das Beschwerdemanagement ein Instrument der Partizipation. Kinder, Eltern, Mitarbeitende sowie Kooperationspartner werden aktiv in die Gestaltung des OGS eingebunden. Die Möglichkeit, Beschwerden zu äußern, stärkt Selbstwirksamkeit, Vertrauen und demokratische Kompetenzen.

Darüber hinaus erfüllt das Beschwerdemanagement eine wichtige Funktion im Kinderschutz. Niedrigschwellige Beschwerdewege ermöglichen es, Hinweise auf Grenzverletzungen oder Gefährdungssituationen frühzeitig zu erkennen und entsprechend zu handeln. Beteiligung und Beschwerde sind somit als aktiver Bestandteil von Schutzkonzepten zu verstehen.

Schließlich trägt ein transparentes Beschwerdemanagement zur Verlässlichkeit und Professionalität der Organisation bei. Klare Abläufe, Zuständigkeiten und Rückmeldestrukturen schaffen Orientierung für alle Beteiligten.

Das System ist dabei bewusst so angelegt, dass es sowohl hohen Qualitätsstandards entspricht als auch im Alltag praktikabel und handhabbar bleibt.

3 Zielgruppen und Zugänge

Das Beschwerdemanagement richtet sich an alle am OGS beteiligten Gruppen und berücksichtigt deren unterschiedliche Voraussetzungen und Bedürfnisse.

Kinder

Für Kinder im Grundschulalter ist ein besonders niedrigschwelliger Zugang entscheidend. Beschwerden können auf vielfältige Weise geäußert werden, sowohl verbal als auch nonverbal. Neben direkten Gesprächen mit vertrauten Bezugspersonen werden bewusst alltagsintegrierte und visuelle Formen genutzt.

Diese orientieren sich an den Prinzipien des Bewegten Ganztags, indem Rückmeldungen in alltägliche Situationen wie Spiel, Bewegung, Gruppenangebote und Gesprächsrunden eingebettet werden.

Kinder haben die Möglichkeit, sich an verschiedene Ansprechpersonen zu wenden. Alle Mitarbeitenden sind grundsätzlich ansprechbar, sodass kein „falscher Eingang“ entsteht.

Ergänzend werden kindgerechte Strukturen etabliert, wie beispielsweise:

- feste Vertrauenspersonen im OGS und im schulischen Kontext
- visuelle Rückmeldesysteme (z. B. Symbole, Farben, Feedbackflächen)
- Sammelboxen oder Briefkästen
- regelmäßige Gesprächsformate

Eltern

Eltern stehen unterschiedliche Beschwerdewege zur Verfügung, um Anliegen oder Beschwerden einzubringen. Dazu gehören neben den im Konzept beschriebenen Wegen auch Rückmeldeformate wie Elternabende.

Ziel ist es, Transparenz über Beschwerdewege herzustellen und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu fördern.

Mitarbeitende

Mitarbeitende haben die Möglichkeit, sowohl eigene Anliegen als auch Beobachtungen oder Hinweise einzubringen. Dies umfasst ausdrücklich auch Hinweise auf grenzsensibles Verhalten oder strukturelle Probleme.

Eine offene und sichere Kommunikationskultur stellt sicher, dass Hinweise frühzeitig eingebracht und professionell bearbeitet werden können.

Schule und Kooperationspartner

Lehrkräfte, Schulsozialarbeit sowie externe Partner sind integraler Bestandteil des Beschwerdesystems. Beschwerden werden nicht in parallelen Strukturen bearbeitet, sondern in abgestimmten Verfahren zwischen Schule und Träger.

Die Zusammenarbeit erfolgt auf Grundlage klar definierter Schnittstellen und gemeinsamer Verantwortlichkeiten.

4 Beschwerdewege

Das Beschwerdemanagement basiert auf dem Grundsatz, dass Beschwerden auf unterschiedlichen Wegen eingebracht werden können und jeder Eingang gültig ist.

Mögliche Zugänge sind:

- persönliche Ansprache
- telefonische Mitteilung
- schriftliche Rückmeldung (analog oder digital)
- strukturierte Formate wie Gespräche oder Befragungen
- anonyme Rückmeldungen

Ergänzend steht eine zentrale, trägerweite E-Mail-Adresse als verbindlicher digitaler Zugang bereit, die eine standortübergreifende Erreichbarkeit sicherstellt.

feedback@tgherford.de

Digitale Wege dienen dabei der Unterstützung der Zugänglichkeit und Dokumentation, ersetzen jedoch nicht die persönliche Klärung im Alltag.

Beschwerden können natürlich immer auch direkt oder über den Dienstweg eingehen, beispielsweise über Mitarbeitende, Leitung, Elternvertretungen oder externe Stellen.

5 Ablauf des Beschwerdeprozesses

Der Beschwerdeprozess folgt einer klar strukturierten und verbindlichen Logik mit definierten Zuständigkeiten und zeitlichen Orientierungen.

1. Annahme und erste Einschätzung (sofort)

Jede Beschwerde wird unmittelbar angenommen. Alle Mitarbeitenden sind befugt und verpflichtet, Beschwerden aufzunehmen.

Bei Eingang wird unverzüglich geprüft:

- Liegt eine akute Gefährdung vor? → sofortige Maßnahmen / Schutzkonzept
- Handelt es sich um eine Alltags- oder Qualitätsbeschwerde?

2. Dokumentation (zeitnah, spätestens am selben Arbeitstag)

Die Beschwerde wird in einer standardisierten Form dokumentiert. Dies erfolgt durch die annehmende Person oder in Abstimmung mit der OGS-Koordination.

3. Einordnung (innerhalb von 24 Stunden durch OGS-Koordination)

Die OGS-Koordination übernimmt die Einordnung der Beschwerde in folgende Kategorien:

- **Alltags- und Qualitätsbeschwerde**
→ Bearbeitung auf Mitarbeitenden- bzw. Standortebene
- **wiederkehrender oder komplexer Konflikt**
→ strukturierte Klärung unter Einbindung weiterer Beteiligter
- **grenzsensible Situation**
→ Prüfung unter Einbezug fachlicher Expertise (z. B. OGS+ Sozialarbeit)
- **Verdacht auf Kindeswohlgefährdung / Schutzfall**
→ sofortige Überführung in das Schutzkonzept

4. Bearbeitung und Eskalationslogik

Die Bearbeitung erfolgt nach klarer Zuständigkeitslogik:

Ebene 1 – Alltag / direkt lösbar

→ Klärung durch Mitarbeitende im direkten Kontakt (zeitnah, i. d. R. innerhalb von 1–3 Tagen)

Ebene 2 – Standortebene

→ Einbindung der OGS-Koordination (Klärung innerhalb von ca. 3–5 Arbeitstagen)

Ebene 3 – Trägerebene

→ Einbindung der Fachbereichsleitung / des Vorstands bei komplexen, konfliktbelasteten oder nicht lösbaren Fällen

Ebene 4 – Schutzkontext

→ unmittelbare Weiterleitung gemäß Schutzkonzept (keine Bearbeitung im Beschwerdesystem)

5. Rückmeldung (verbindlich und nachvollziehbar)

Die beschwerdeführende Person erhält eine verbindliche Rückmeldung über das Ergebnis oder den Stand der Bearbeitung:

- zeitnah (erste Rückmeldung innerhalb von 2–3 Tagen)
- nachvollziehbar
- lösungsorientiert

Transparenz ist hierbei ein zentrales Prinzip.

6. Abschluss und Nachverfolgung

Ein Fall gilt als abgeschlossen, wenn:

- eine Klärung erfolgt ist
oder
- Maßnahmen vereinbart wurden

Bei Bedarf erfolgt eine Nachverfolgung (z. B. nach 1–2 Wochen), insbesondere bei komplexeren Fällen.

Der Prozess wird dokumentiert abgeschlossen. Darüber hinaus werden Beschwerden regelmäßig ausgewertet, um strukturelle Verbesserungen abzuleiten.

6 Zuständigkeiten und Steuerungslogik

Das Beschwerdemanagement basiert auf einer klaren Verbindung von **lokaler Bearbeitung und zentraler Steuerung**.

Lokale Ebene (Standort)

- Annahme von Beschwerden
- Erstklärung im Alltag
- direkte Kommunikation mit Kindern und Eltern
- Dokumentation und Weitergabe

Zentrale Ebene (Träger TG Herford)

- Festlegung einheitlicher Standards
- Unterstützung bei komplexen Fällen
- standortübergreifende Auswertung

- Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Schnittstellenlogik Schule – OGS

Die Bearbeitung erfolgt in enger Abstimmung mit der Schule:

- pädagogische Alltagsfragen → primär OGS
- unterrichtsbezogene Themen → Abstimmung mit Lehrkräften
- konfliktübergreifende Themen → gemeinsame Klärung mit Schulleitung

Die OGS-Koordination übernimmt hierbei die zentrale Schnittstellenfunktion.

7 Abgrenzung zum Schutzkonzept

Das Beschwerdemanagement ist eng mit dem Schutzkonzept verbunden, jedoch klar davon abgegrenzt.

Beschwerden, die Hinweise auf mögliche Gefährdung, Grenzverletzungen oder Gewalt enthalten, werden nicht im regulären Beschwerdeverfahren gelöst, sondern in die Verfahren des Schutzkonzepts überführt.

Dies betrifft insbesondere:

- Hinweise auf körperliche oder seelische Gewalt
- sexualisierte Grenzverletzungen
- diskriminierende oder entwürdigende Situationen
- wiederholte grenzsensible Verhaltensweisen

Vorrangig gilt immer, dass in konkreten Fällen mit Schutzrelevanz ausschließlich die Eskalationslogik des Schutzkonzepts gilt. Das Beschwerdemanagement dient hier ergänzend der Wahrnehmung und Weiterleitung, nicht der eigenständigen Bearbeitung.

In diesen Fällen erfolgt eine sofortige Weiterleitung an die zuständigen Fachkräfte sowie gegebenenfalls die Einbindung externer Stellen entsprechend der gesetzlichen Vorgaben.

8 Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Das Beschwerdemanagement ist Bestandteil eines kontinuierlichen Qualitätsentwicklungsprozesses.

Beschwerden werden systematisch erfasst und ausgewertet, um wiederkehrende Themen und strukturelle Entwicklungen zu erkennen. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen in die Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit und der organisatorischen Abläufe ein.

Regelmäßige Reflexionsformate im Team sowie standortübergreifende Auswertungen sichern die Qualität des Systems.

Beschwerden werden standortübergreifend ausgewertet, um Muster, wiederkehrende Themen und strukturelle Entwicklungsbedarfe zu erkennen.

Die Ergebnisse fließen systematisch in:

- die Weiterentwicklung der pädagogischen Konzepte
- die Organisation der OGS
- die Fortbildung von Mitarbeitenden

ein.

Darüber hinaus werden Verfahren, Strukturen und Instrumente des Beschwerdemanagements regelmäßig überprüft und angepasst.

9 Haltung und Kultur im Umgang mit Beschwerden

Der Umgang mit Beschwerden ist geprägt von einer wertschätzenden, offenen und lösungsorientierten Haltung.

Beschwerden werden als Ausdruck von Beteiligung und Vertrauen verstanden. Eine konstruktive Fehlerkultur ermöglicht es, aus Rückmeldungen zu lernen und gemeinsam Verbesserungen zu entwickeln.

Transparenz, Verlässlichkeit und Respekt bilden die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Beteiligten.

Perspektive: Zuhören bewegt

Das Beschwerdemanagement im Offenen Ganztag der TG Herford ist ein verbindliches, praxisnahes und entwicklungsorientiertes System. Es verbindet pädagogische Haltung, strukturelle Klarheit und rechtliche Anforderungen zu einem handlungsfähigen Gesamtkonzept.

Als standortübergreifend einheitlich geregeltes und zugleich alltagsnah umsetzbares System trägt es maßgeblich dazu bei, Qualität zu sichern, Beteiligung zu stärken und den Offenen Ganztag kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Kurzfassung (TL;DR)

Beschwerdemanagement im Offenen Ganzttag der TG Herford

Beschwerdemanagement im Offenen Ganzttag der TG Herford ist ein zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung und des Kinderschutzes. Es stellt sicher, dass Rückmeldungen, Kritik und Hinweise systematisch aufgenommen, bearbeitet und für die Weiterentwicklung genutzt werden. Dabei verbindet es Schule, Träger und Jugendhilfe in klar abgestimmten Verfahren.

Grundlage ist ein erweitertes Verständnis von Beschwerden. Sie werden nicht als Störung, sondern als Ausdruck von Bedürfnissen und Beteiligung verstanden. Beschwerden können verbal oder nonverbal geäußert werden und betreffen alle Bereiche des Ganztags. Gerade bei Kindern ist es Aufgabe der Fachkräfte, auch indirekte Signale wahrzunehmen und pädagogisch einzuordnen.

Das Beschwerdemanagement verfolgt mehrere Ziele: Qualität sichern, Beteiligung ermöglichen, Vertrauen stärken und Hinweise auf Risiken frühzeitig erkennen. Es schafft klare Strukturen und Verlässlichkeit im Umgang mit Rückmeldungen und trägt dazu bei, den Ganzttag kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Das System richtet sich an Kinder, Eltern, Mitarbeitende sowie Schule und Kooperationspartner. Für Kinder werden bewusst niedrigschwellige und alltagsnahe Zugänge geschaffen, etwa über Gespräche, visuelle Rückmeldesysteme oder Vertrauenspersonen. Grundsatz ist: Jeder Weg ist ein gültiger Zugang.

Beschwerden können persönlich, telefonisch, schriftlich oder digital eingebracht werden. Ergänzend steht mit **feedback@tgherford.de** ein zentraler Zugang zur Verfügung. Entscheidend bleibt jedoch die persönliche Klärung im Alltag.

Der Beschwerdeprozess folgt einer klaren Logik: Annahme, Dokumentation, Einordnung, Bearbeitung, Rückmeldung und Abschluss. Zuständigkeiten sind gestuft geregelt – von der direkten Klärung im Alltag über die Standortebene bis hin zur Trägerebene. Schutzrelevante Hinweise werden unmittelbar in das Schutzkonzept überführt.

Die Bearbeitung erfolgt verbindlich, zeitnah und transparent. Rückmeldungen werden nachvollziehbar gegeben, Lösungen gemeinsam entwickelt und bei Bedarf nachverfolgt. Beschwerden werden zudem systematisch ausgewertet, um strukturelle Verbesserungen abzuleiten.

Zuständigkeiten sind klar verteilt: Standorte verantworten die Annahme und Erstbearbeitung, der Träger sichert Standards, Auswertung und Weiterentwicklung. Die OGS-Koordination übernimmt die zentrale Schnittstellenfunktion zwischen Schule und Ganzttag.

Der Umgang mit Beschwerden ist geprägt von einer offenen und lösungsorientierten Haltung. Beschwerden werden als Ausdruck von Vertrauen verstanden. Ziel ist eine Kultur, in der Rückmeldungen ernst genommen, transparent bearbeitet und aktiv zur Weiterentwicklung genutzt werden.

So entsteht ein Beschwerdemanagement, das nicht nur Verfahren beschreibt, sondern im Alltag wirksam ist und Qualität, Beteiligung und Schutz im Ganzttag stärkt.