

# WORKBOOK PODCASTFOLGE

# 10

## BESCHWERDEMANAGEMENT IN ELEMENTARPÄDAGOGISCHEN EINRICHTUNGEN

PODCAST PÄDAGOGIK: WEISS-GRÜN  
PÄDAGOGISCHE QUALITÄTSENTWICKLUNG  
REFERAT KINDERBILDUNG UND -BETREUUNG  
A6 - BILDUNG UND GESELLSCHAFT



Das Land  
Steiermark

# PÄDAGOGIK: WEISS-GRÜN

Mit dem Podcast „Pädagogik Weiß-Grün“ steht ein modernes, praxisnahes Format zur Verfügung, das Fachwissen hörbar macht! Besonders attraktiv: Die Nutzung des Podcasts kann nun als Fortbildung angerechnet und mit Unterrichtseinheiten dokumentiert werden.

Dafür wurde das begleitende Workbook entwickelt, dessen vollständige Bearbeitung - allein oder im Team - für die Anrechnung erforderlich ist. Das vorliegende Workbook zum Podcast mit Dennis Epping befasst sich mit dem Thema „**Beschwerdemanagement in elementarpädagogischen Einrichtungen**“. Es unterstützt Sie dabei, zentrale Inhalte des Podcasts aufzugreifen, zu vertiefen und auf die eigene Praxis zu übertragen. Es gliedert sich in drei Bereiche:

- **Reflexionsfragen:** Zur persönlichen und gemeinsamen Auseinandersetzung im Team mit Haltung, Erfahrungen und Umgang mit Beschwerden.
- **Wissensbausteine:** Zur fachlichen Klärung zentraler Begriffe und Abläufe.
- **Team-Talk - Impulse für Teambesprechungen:** Fragen und Gesprächsanlässe, die sich für den Austausch im Team eignen und zur Weiterentwicklung der Beschwerdekultur beitragen können.

Viel Freude und gute Impulse beim Hören, Nachdenken und (gemeinsamen) Arbeiten mit dem Workbook!



**Birgit Parz-Kovacic**

Bereichsleitung Pädagogische Qualitätsentwicklung  
Referat Kinderbildung und -betreuung  
Land Steiermark

Bild: Birgit Parz-Kovacic



## Die Stimme



**Florian Vötsch**

Fachberater "Frühe Sprachförderung"  
Referat Kinderbildung und -betreuung  
Land Steiermark  
Bild: Land Steiermark/Binder



## IMPRESSUM

Gestaltung: Maximilian H. Tonsern  
Coverbild: Getty-Images/Ralf Hoppe  
Bilder, wenn nicht anders gekennzeichnet: Land STMK/Binder  
Abteilung 6 Bildung und Gesellschaft  
Referat Kinderbildung und -betreuung  
Pädagogische Qualitätsentwicklung  
Bürgergasse 5a, 8010 Graz  
+43 316 877-4641  
Podcast-Intro-Melodie: [Alexander Römich](#)

# WICHTIGE INFORMATIONEN



Zur Absolvierung dieses Workbooks zur Podcast-Folge mit Dennis Epping, BA MA ist eine Anmeldung über die [EVENT-Plattform](#) notwendig. Nach erfolgter Anmeldung finden Sie in Ihrem [Moodle-Konto](#) den Kurs zugewiesen vor.

Erarbeiten Sie im Kurs die Reflexionsfragen, welche Sie auch hier im Workbook im Aufgabenbereich vorfinden, und erhalten Sie anschließend eine **Teilnahmebestätigung**.

## ZUM WORKBOOK

### PCM26-100

#### Laufzeit der Folge:

53 Minuten 42 Sekunden

2 UE

Folge auf [Spotify](#)

Folge auf [Youtube](#)

Folge auf der [Homepage](#)

## HINWEIS

Führen Sie dieses Workbook ohne dazugehörige Anmeldung zur Fortbildung auf der EVENT-Plattform durch - z.B. weil Sie Schüler:in einer BAfEP in der Steiermark sind - wird Ihnen **keine Teilnahmebestätigung** ausgestellt.

Der Aufgabenbereich ist in diesem Fall handschriftlich in diesem Workbook zu bearbeiten.



## INHALTSVERZEICHNIS

<b>Einleitung</b> .....	2
<b>Zur Podcast-Folge</b> .....	4
<b>Aufgabenbereich</b> .....	5
<b>Team-Talk: Impulse für den Austausch</b> .....	10

# ZUR PODCAST-FOLGE



Beschwerdemanagement in elementaren Bildungseinrichtungen ist weit mehr als ein formales Instrument – es ist ein zentraler Teil einer gelebten Beteiligungskultur. Beschwerden zeigen nicht nur Unzufriedenheit, sondern machen sichtbar, wo Kommunikation, Transparenz und Prozesse verbessert werden können. Als Form der Rückmeldung spiegeln sie die Wahrnehmung der Beteiligten wider und geben wertvolle Hinweise für Entwicklung.

Für Kinder bedeutet Beschwerdemanagement, dass ihre Stimme zählt: Sie lernen, Anliegen zu äußern und erleben Selbstwirksamkeit – ein wichtiger Baustein echter Partizipation. Für Eltern steht es für Transparenz, Professionalität und Vertrauen. Wer Beschwerden ernst nimmt, signalisiert Dialogbereitschaft und gemeinsame Lösungsorientierung. Auch in Teams fördern klare Strukturen den offenen Umgang mit Konflikten und stärken eine reflektierte, professionelle Kultur.

Beschwerden sind nicht das Ende eines Dialogs – sondern der Anfang von Lern- und Verbesserungsprozessen. Wie das gelingen kann, erzählt Dennis Epping im aktuellen Podcast: Mit spannenden Einblicken in Theorie und Praxis – klar, praxisnah und mit viel Erfahrung aus dem Berufsfeld!

## INHALTE

- Definition "Beschwerde"
- Beschwerden von Kindern und ihre Bedeutung in unserer pädagogischen Arbeit
- Unterschiedliche Arten von Beschwerden
- Einbringer:innen von Beschwerden
- Chancen des Beschwerdeverfahrens
- Bausteine eines Beschwerdeverfahrens

### **Interview-Partner Dennis Epping, BA MA**

Kindheits- und Sozialwissenschaftler (m.A.) mit Schwerpunkt Kinderschutz und Diagnostik. U.a. tätig für das PEP - Internationales Zentrum für Professionalisierung der Elementarpädagogik, KF-Universität Graz.

Bild: Epping



# REFLEXIONSFRAGEN

---

Erarbeiten Sie auf Basis der Podcast-Folge die folgenden **Reflexionsfragen**. Sind Sie über die [EVENT-Plattform](#) angemeldet, so müssen Sie über Ihr [Moodle-Konto](#) auf den Kurs zugreifen und die **Beantwortung digital durchführen**.

Anschließend erhalten Sie Ihre **Teilnahmebestätigung**.

Haben Sie keine Berechtigung für die EVENT-Plattform und sind daher dort nicht angemeldet, erhalten Sie keine Teilnahmebestätigung und können das Workbook mit Ihren Gedanken handschriftlich befüllen.

## UNTER EINER BESCHWERDE VERSTEHE ICH...

ANTWORT

# REFLEXIONSFRAGEN

---

**MENSCHEN BESCHWEREN SICH, WEIL...**

ANTWORT

**WIE STEHE ICH PERSÖNLICH ZU BESCHWERDEN (SEHE ICH SIE ALS KRITIK, BELASTUNG, CHANCE?) UND WELCHE GEFÜHLE LÖSEN BESCHWERDEN BEI MIR AUS?**

ANTWORT

# REFLEXIONSFRAGEN

---

DIE SCHLIMMSTE BESCHWERDE, DIE ICH JE ERHALTEN HABE, WAR...

ANTWORT

IN WELCHEN SITUATIONEN IM UMGANG MIT BESCHWERDEN HOLE ICH MIR UNTERSTÜTZUNG - UND AN WEN WENDE ICH MICH DABEI?

ANTWORT

WELCHE BESCHWERDEN HABEN MICH IN DER VERGANGENHEIT WEITERGEBRACHT?

ANTWORT

# WISSENSBAUSTEINE

---

## KREUZEN SIE DIE FÜNF KORREKTEN ANTWORTEN AN:

Welche Ziele verfolgen wir mit Beschwerdemanagement?

- Lösungen finden, die unser Gegenüber zufriedenstellen.
- Eine bessere und stabilere Kund:innenbindung durch Vertrauen schaffen.
- Beschwerden von vornherein zu unterbinden.
- Interne Prozesse und Abläufe verbessern.
- Die Qualität der Arbeit zu verbessern.
- Gesetzliche und vertragliche Verpflichtungen einzuhalten.
- Beschwerden möglichst vermeiden, indem wir Kritik nicht weitergeben.

## BRINGEN SIE DIE FÜNF PHASEN DES BESCHWERDEMANAGEMENTS IN DIE KORREKTE REIHENFOLGE:

- Maßnahmen zur Bearbeitung
- Reflexion des Prozesses
- Abschluss und Feedback
- Betrachtung im Team
- 1 Aufnahme der Beschwerde

# WISSENSBAUSTEINE

---

## KREUZEN SIE DIE DREI KORREKTEN ANTWORTEN AN.

Beschwerdemanagement kann ein Schritt sein in Richtung...

- Stärkung der Inklusion und Wertschätzung
- Bessere Umsetzung von Forderungen
- Stärkung des institutionellen Kinderschutzes
- Berücksichtigung organisatorischer Abläufe
- Förderung von Interessen der Kinder

## KREUZEN SIE DIE KORREKTE ANTWORT AN.

Wann äußern Kinder eine Beschwerde?

- Wenn ein Bedürfnis nicht erfüllt wird.
- Wenn ein Problem vorherrscht.
- Wenn Antworten unzufriedenstellend sind.

## KREUZEN SIE DIE VIER KORREKTEN ANTWORTEN AN.

Bedürfnisse der Kinder stehen im Beschwerdemanagement im Fokus. Was benötigen Kinder hinsichtlich der Wege, Beschwerden einzubringen?

- Niederschwelligkeit – leichte Zugangsmöglichkeiten, um Beschwerden einzubringen
- Konkrete Ansprechpersonen/Vertrauenspersonen im Team
- Eine Beschwerdebox
- Gelebte Partizipation in der Gruppe/Einrichtung
- Verlässliche Beschwerdeverfahren, die für alle gleich sind

## TEAM-TALK: IMPULSE FÜR DEN AUSTAUSCH

---

Die folgenden Fragen können als Impulse für Teambesprechungen dienen. Sie unterstützen dabei, zentrale Aspekte des Beschwerdemanagements gemeinsam zu reflektieren, Haltungen sichtbar zu machen und praxisnahe Lösungen zu entwickeln.

Diese Fragen können einzeln oder in Kleingruppen bearbeitet und anschließend im Plenum besprochen werden.



Wie gehen wir mit Kritik oder Beschwerden um – von Kindern, Eltern oder Kolleg:innen?

Welche Formen kindgerechter Beschwerdemöglichkeiten gibt es in unserer Einrichtung?



Wie sprechen wir im Team über Beschwerden? Gibt es dafür klare Abläufe?

Welche konkreten Schritte folgen bei einer Beschwerde? Sind diese allen bekannt?



Welche Ideen haben wir, um unser Beschwerdemanagement weiter zu stärken?