

Kinderrechte stärken!

Beschwerdeverfahren für Kinder
in Kindertageseinrichtungen

Inhalt

Einleitung	2
Beschwerden erwünscht! Beschwerdeverfahren für die Kindertagesbetreuung	3
Beteiligung und Beschwerde als Kinderrechte	4
Beschwerden als Chance sehen	7
Strukturelle Verankerung – Acht Fragen zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens in der Kindertageseinrichtung	9
1. Worüber dürfen sich Kinder in Kindertageseinrichtungen beschweren?	10
2. Wie bringen Kinder ihre Beschwerden zum Ausdruck?	12
3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?	14
4. Wo / bei wem können sich Kinder in der Kindertageseinrichtung beschweren? ..	16
5. Wie werden die Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert? ...	18
6. Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet? Wie wird Abhilfe geschaffen?	20
7. Wie wird der Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?	22
8. Wie können sich die pädagogischen Fachkräfte dabei unterstützen eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?	24
Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse	26
Umgang mit Beschwerden von Krippenkindern	31
Die Beteiligung der Eltern an der Beteiligung der Kinder	32
Herausforderungen für das Team	33
Literatur und Quellen	35
Linkliste	35
Impressum	37

Einleitung

Viele Menschen finden es unangenehm, sich zu beschweren oder Kritik zu üben, sie erleben es als ungewohnt, eine Rückmeldung oder ein sog. Feedback zu geben. Ebenso andersherum: Wenn sich andere über das eigene Verhalten, die Arbeit oder Gegebenheiten beschweren, kann dies als verletzend oder bewertend wahrgenommen werden. Eigentlich sind derartige Informationen aber ein Geschenk: Sie sind eine Chance, etwas zu verändern und damit zumeist zu verbessern. Dies betrifft auch Fachkräfte der Kindertagesbetreuung.

Versetzen Sie sich in die Situation von Kindern. Für sie ist vieles oftmals noch unbekannt und neu zu erfahren. Dabei stehen sie in einem sehr besonderen Verhältnis zu „ihren“ Fachkräften – genauso wie zu ihren Eltern



und anderen Erwachsenen auch: diese haben immer Recht bzw. die Macht, und mit ihnen muss das Kind kooperieren statt sie zu kritisieren. Kinder nehmen ihre Kindertageseinrichtung meist als gegeben und unveränderbar hin, die sich jedoch fortwährend und vorrangig an ihrem Wohl und damit an ihrer positiven Entwicklung orientieren sollten. Kinder sind „Experten in eigener Sache“ und können viel zur Verbesserung ihrer „Lebenswelt Kindertageseinrichtung“ beisteuern. Auch deswegen ist es so wichtig sie zu beteiligen. Beschwerden, Kritik, Anregungen, Wünsche, Rückmeldungen, Feedback etc. gehören zur Partizipation von Kindern.



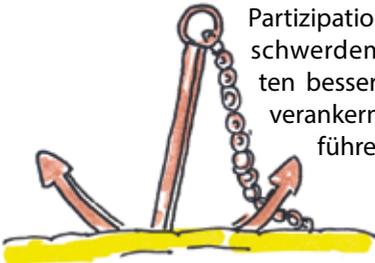
Diese Arbeitshilfe will Fachkräfte der Kindertagesbetreuung bei der Etablierung von Beschwerdeverfahren unterstützen. Die Hinweise und Fragestellungen möchten dabei helfen, ein **individuelles Beschwerdeverfahren für Ihre Einrichtung** zu entwickeln.

Beschwerden erwünscht!

Beschwerdeverfahren für die Kindertagesbetreuung

Beschwerden sollten als selbstverständlicher Bestandteil der pädagogischen Arbeit verstanden werden. Kindern Beteiligungsmöglichkeiten einzuräumen, sollte in Kindertageseinrichtungen inzwischen zu einem anerkannten pädagogischen Standard geworden sein. Dass Beteiligung von Kindern gleichzeitig eine notwendige Voraussetzung für den Schutz von Kindern in Kindertageseinrichtungen ist, hat dazu geführt, intensiver darüber zu diskutieren, wie sich

Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten besser strukturell verankern und einführen lassen.

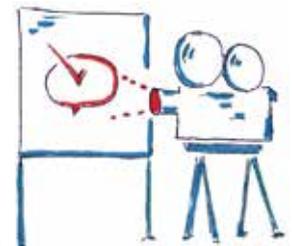


Was brauchen Kinder, damit

sie sich über Dinge, die ihnen missfallen, z. B. Erwachsene bzw. andere Kinder, die sie in irgendeiner Weise verletzen, beschweren können? Wie können auch jene Kinder unterstützt werden, die ihre Beschwerden

nicht verbal äußern können? Wie kann das Machtungleichgewicht zwischen Erwachsenen und Kindern, bei der Entwicklung und Umsetzung von Beschwerdeverfahren systematisch mitgedacht werden? Wie können pädagogische Fachkräfte Kinder in Kindertageseinrichtungen darin unterstützen, sich zu beschweren? Denn damit Kinder dies tun können, müssen sie im Alltag der Einrichtung erfahren, dass sie es dürfen, dass es jemanden gibt, der ihnen hilft, und dass Kritik nicht gleich auf Ablehnung stößt. Diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren und eine entsprechende Alltagskultur unterstützen alle Kinder darin, ihre Rechte zu kennen und sie für sich zu nutzen.

Diese Arbeitshilfe befasst sich mit den rechtlichen Grundlagen, der Auseinandersetzung mit dem Thema im Team und gibt praktische Hinweise für die Entwicklung und Einführung eines kindgerechten Beschwerdeverfahrens.



Schauen Sie sich auch unsere Videos zum Thema Beschwerdeverfahren an, zu finden in der Mediathek unter: www.kita.paritaet.org.

Beteiligung und Beschwerde als Kinderrechte

Das Recht auf Leben, das Recht auf Gesundheit, das Recht auf Bildung – Kinderrechte, die heute in vielen Staaten für selbstverständlich gelten, sind in anderen noch Wunschträume. Damit die Rechte der Kinder überall auf der Welt respektiert werden, hat die internationale Staatengemeinschaft ein Übereinkommen über die Rechte des Kindes verabschiedet: die Kinderrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN). Die Artikel der UN-Kinderrechtskonvention legen Versorgungs-, Schutz- und Beteiligungsrechte für Kinder fest und geben ebenso vor, dass Kinder

bei Verletzung ihrer Rechte Beschwerde einlegen können.

Kinder haben also nicht nur das Bedürfnis ihre Sichtweise kundzutun, sie haben auch das Recht dazu.

Im Zusammenhang mit den Veränderungen durch das Bundeskinderschutzgesetz sind diese Rechte auch im Kinder- und Jugendhilfegesetz festgeschrieben worden. In § 45 des SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz) sind die Auswirkungen dieses Rechts seit dem 1. Januar 2012 verankert.

§ 45 SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz)

Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

(1) Der Träger einer Einrichtung, in der Kinder und Jugendliche ganz- oder für einen Teil des Tages betreut werden oder Unterkunft erhalten, bedarf für den Betrieb der Einrichtung der Erlaubnis [...]

(2) Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist in der Regel anzunehmen, wenn [...] zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

(3) Zur Prüfung der Voraussetzungen hat der Träger der Einrichtung mit dem Antrag die Konzeption der Einrichtung vorzulegen [...]





Diese rechtliche Konkretisierung der Partizipationsrechte der Kinder erfolgte durch das Bundeskinderschutzgesetz, das infolge der öffentlichen Debatte über Missbrauch in der Heimerziehung verabschiedet wurde. Ziel war und ist es, die körperliche, seelische, psychische und verbale Gewalt gegen Kinder und Jugendliche in pädagogischen Institutionen zu verhindern und sie vor Übergriffen durch Erwachsene zu schützen. Sich zu beschweren, ist ein Recht von Kindern, das auch zu ihrem Schutz vor Machtmissbrauch von Fachkräften in pädagogischen Einrichtungen beitragen soll. Damit Kinder sich über Grenzverletzungen und Übergriffe von Fachkräften beschweren können, muss diese Möglichkeit bekannt und vertraut werden.

Die Erlangung der Betriebserlaubnis ist an die Etablierung von Beteiligungsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten geknüpft. Demzufolge wird eine Betriebserlaubnis nur dann erteilt, wenn „zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung, sowie der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden“. Damit hat der Gesetzgeber den Anspruch eindeutig formuliert, und alle Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, auch Kindertageseinrichtungen, stehen vor der Anforderung, konzeptionell nachzuweisen, dass und wie sie Beteiligung und Beschwerdeverfahren implementiert haben. Dies beinhaltet nicht nur die nachdrückliche Verpflichtung, Kinder zu beteiligen, sondern auch eine inhaltliche Konkretisierung der Partizipationsrechte.



Dazu sind Bildungsprozesse von Kindern, aber auch Fort- und Weiterbildung der Fachkräfte erforderlich.

Kinder, die sich selbstbewusst für ihre Rechte und Bedürfnisse einsetzen und sich wertgeschätzt und wirksam fühlen, sind besser vor Gefährdungen geschützt. Damit ist die Entwicklung von Beschwerdemöglichkeiten ein wichtiger Beitrag zur Gewaltprävention und zum Schutz jedes Kindes.

Beschwerden, die sich auf Anzeichen für eine Kindeswohlgefährdung durch Eltern, Fachkräfte oder andere Personen beziehen, erfordern über die hier beschriebenen Verfahren hinaus gehende Reaktionen, insbesondere die Vorgehensweise nach § 8a SGB VIII (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung), die hier nicht weiter ausgeführt wird. Wir empfehlen hierzu unsere Arbeitshilfe „Kinder- und Jugendschutz in Einrichtungen. Gefährdung des Kindeswohls innerhalb von Institutionen“, Neuauflage Juli 2018, Berlin.



Beschwerden als Chance sehen

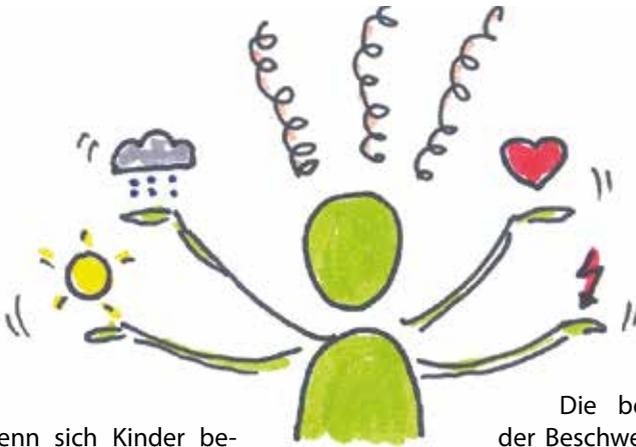


Wenn Menschen zusammenkommen und miteinander in Beziehungen treten, kommt es auch zu Meinungsverschiedenheiten und unterschiedlichen bzw. kollidierenden Interessenlagen, sodass konstruktive Lösungen und Kompromisse gesucht und gefunden werden müssen. Diese Veränderungsbedarfe sorgen für Weiterentwicklung und bewahren die Einrichtung vor Stillstand. Das gilt in besonderem Maße für Kindertageseinrichtungen, in denen Konflikte zwischen Kindern, Fachkräften und Eltern zum Alltag der Einrichtung gehören.

Ein Beschwerdeverfahren in der Kindertageseinrichtung, das die Anliegen der Kinder in den Blick nimmt, greift die Äußerungen, Anregungen und Wünsche der Kinder auf und macht sie zum Thema. Die Beschäftigung aller damit führt zu einem Aushandlungsprozess

zwischen Kindern und Erwachsenen. Grundlage für diesen Prozess ist eine partizipative Haltung der Fachkräfte, die Kindern das Recht zugesteht, ihre Meinung, ihre Anliegen und ihre Beschwerden zu äußern und zu vertreten.

Ein bewusster Umgang mit Beschwerden geht den Weg der gelebten Partizipation konsequent weiter. Wenn Kinder erleben, dass Beschwerden erwünscht sind, ernst genommen und bearbeitet werden, ist diese Erfahrung für sie mit zahlreichen Lernchancen verbunden. Kinder erleben ihre eigene Wirksamkeit, ihre Kommunikationsfähigkeit wird verbessert und soziale Kompetenzen werden gestärkt. Ernst genommene Beschwerden stärken die Selbstwirksamkeitserfahrung und das Selbstbewusstsein von Kindern. Sie lernen, sich mit Kritik auseinanderzusetzen, sich bei Bedarf zu entschuldigen und neben der Durchsetzung ihrer eigenen Rechte ebenso die Rechte anderer Menschen zu respektieren. So lernen die Kinder allmählich, sich verantwortlich für die eigenen Bedürfnisse und Belange einzusetzen. Dies ist ein entscheidender Aspekt des aktiven Kinderschutzes.



Wenn sich Kinder beschweren, hat dies meist bedeutsame Gründe. Kinder haben ein großes Unrechtsempfinden. Die Erlebnisse sind für sie meist mit großen Gefühlen verbunden. Ein guter Umgang damit ist daher die Grundlage dafür, dass nachhaltige Bildungsprozesse entstehen.

Das gesetzlich geforderte Beschwerderecht für Kinder im Alltag umzusetzen, stellt pädagogische Fachkräfte in vielen Einrichtungen vor Herausforderungen. Die Umsetzung führt in der Regel zu einem Veränderungsprozess, mit dem auch ein Umdenken in Hinblick auf die pädagogische Ausrichtung der Kindertageseinrichtungen einhergeht.

Die bewusste Wahrnehmung der Beschwerden der Kinder seitens der pädagogischen Fachkräfte führt zu einem Hinterfragen von Regeln, Abläufen und bisherigen Vorgehensweisen. Die Einrichtung wird somit zu einer sich ständig verändernden Organisation, die ihre Strukturen an den Bedürfnissen der Kinder ausrichtet. Nicht alle Wünsche der Kinder können erfüllt werden, aber der Alltag wird anhand der Beschwerden der Kinder auf den Prüfstand gestellt. Die Auseinandersetzung mit den Beschwerden führt zur Reflexion im Team und befördert die fachlichen, kommunikativen und sozialen Kompetenzen aller Beteiligten. In der Umsetzung von Beschwerdeverfahren sind die Fachkräfte mit ihrer pädagogischen Haltung konfrontiert und erweitern und entwickeln eine fehlerfreundliche Teamkultur.

Strukturelle Verankerung – Acht Fragen zur Einführung eines Beschwerde- verfahrens in der Kindertageseinrichtung

Beschwerdeverfahren brauchen klare und transparente Strukturen, um als Orientierung für alle Beteiligten zu dienen.

Die Bearbeitung einer solchen eigenen Struktur ist mithilfe der „Acht Leitfragen zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens in der Kita“ von Rüdiger Hansen und Reingard Knauer vom Institut für Partizipation und Bildung möglich. Anhand dieser acht Fragen erhalten die Fachkräfte die Möglichkeit zu erörtern, wie sie die Beschwerden der Kinder

wahrnehmen, aufnehmen und bearbeiten können. Sie legen Strukturen für Gremien und Abläufe fest, verabreden Verantwortlichkeiten und beschreiben damit die Grundlage für eine verbindliche Beschwerdekultur in der Kindertageseinrichtung.

Nachfolgend sind die acht Fragen aufgeführt, erläutert und mit konkreten Arbeitsaufgaben versehen. Damit möchten wir Sie in der Erarbeitung Ihres eigenen Beschwerdeverfahrens unterstützen.



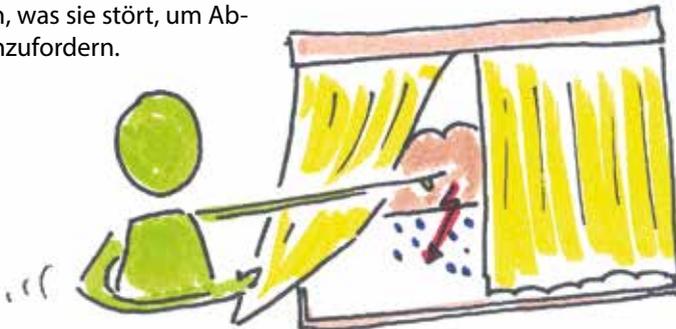
1. Worüber dürfen sich Kinder in Kindertageseinrichtungen beschweren?

„Kinder haben das Recht, sich in persönlichen Angelegenheiten zu beschweren.“ Das ist in der UN-Kinderrechtskonvention verankert und wirkt bis in das Kinder- und Jugendhilferecht im § 45 SGB VIII hinein. Aber wie weit reicht dieses gesetzlich garantierte Beschwerderecht?

Hinter jeder Beschwerde steht immer ein Wunsch bzw. ein unerfülltes Bedürfnis oder eine Enttäuschung. Zu den menschlichen Grundbedürfnissen zählen körperliche Bedürfnisse, psychische Bedürfnisse und soziale Bedürfnisse. Die Befriedigung der Bedürfnisse ist die Grundvoraussetzung für körperliches und seelisches Wohlbefinden und damit für seelische und geistige Gesundheit und Entwicklung. Das heißt, dass die Kinder das Recht haben, alles vorzubringen, was sie stört, um Abhilfe einzufordern.

Dies umfasst nicht nur Beschwerden über die Angebote, die Ausstattung oder die Versorgung in der Kindertageseinrichtung, sondern auch über das Verhalten von Kindern, Eltern oder Fachkräften. Es erfolgt unabhängig davon, ob eine solche Beschwerde von den Erwachsenen als berechtigt empfunden wird oder nicht. Die Kinder sollen sich über alles beschweren, was ihnen Unbehagen bereitet und was sie bedrückt. Das Beschwerderecht darf inhaltlich in keiner Weise eingeschränkt sein. Hier ist ausdrücklich auch das Recht des Kindes eingeschlossen, sich über die Fachkräfte der Einrichtung zu beschweren. Kinder müssen daher vollständige, in ihrem Alter zugängliche und angemessene Informationen über ihr Recht erhalten,

Meinungen frei zu äußern.





Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Zweier- oder in Kleingruppen nach:

- # Was sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit Situationen, bei denen Sie sich in ihren Rechten verletzt gefühlt haben?
- # Wie wurde damit umgegangen?
- # Was würden Sie mit diesen Erfahrungen als besonders wichtig im Umgang mit Kritik und Beschwerden benennen?

Schreiben Sie die Ergebnisse auf Moderationskarten und stellen Sie diese nachher der ganzen Gruppe bzw. dem Team vor.

2. Wie bringen Kinder ihre Beschwerden zum Ausdruck?

„Kinder haben 100 Sprachen“ – auch, um sich zu beschweren. Das gilt es wahr und ernst zu nehmen. Beschwerden sind nicht an ein Mindestalter und auch nicht an eine bestimmte sprachliche Form gebunden. Gerade bei kleinen Kindern können körpersprachliche – mimische und gestische – Äußerungen oder Zeichnungen Unzufriedenheit im Sinne einer Beschwerde ausdrücken. Es ist davon auszugehen, dass Kinder ihre Beschwer-

de nur selten verbal differenziert ausdrücken. Fachkräfte sind gefordert, die vielfältigen Ausdrucksformen von Kindern achtsam, feinfühlig und wertschätzend wahrzunehmen und gegebenenfalls als Beschwerde zu interpretieren. Die vielfältigen Unmutsäußerungen von Kindern werden erst zu einer Beschwerde, die bearbeitet werden kann, wenn sie als solche erkannt wird. Das ist nicht immer einfach!





Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 15 Minuten Zeit und gehen folgender Frage nach:

- # Was könnten Beispiele für oben beschriebene Beschwerden sein?
Sammeln Sie Beispiele aus der Praxis.
- # Wie haben Sie die Beschwerde wahrgenommen?
- # Welches Bedürfnis steckt eventuell dahinter?
- # Wie zeigen Kinder Beschwerden?

Schreiben Sie die Ergebnisse auf Moderationskarten und stellen Sie diese nachher der ganzen Gruppe bzw. dem Team vor.

3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

Nicht alle Kinder sind es gewohnt, Beschwerden vorzubringen. Kinder müssen erst einmal lernen sich zu beschweren. Dies geschieht in der gelebten Praxis im Alltag der Kindertageseinrichtung.

Kinder lernen sich zu beschweren, indem sie sich beschweren! Daher sollten die pädagogischen Fachkräfte die Kinder dazu anregen und diesen Prozess unterstützen. Kinder müssen in die Lage versetzt werden, ihr Unwohlsein zu spüren, zu benennen, zu adressieren und Abhilfe einzufordern. Pädagogische Fachkräfte können solche Bildungsprozesse von Kindern herausfordern und begleiten, wenn sie eine lebendige Partizipationskultur aufbauen, in der Konflikte gern gesehen sind und es erwünscht ist, sich einzumischen und zu beschweren. Dazu bedarf es einer bestimmten Haltung, die Beschwerden der Kinder nicht „unqualifiziert“ als Verletzung oder als „Petzen“ abzutun bzw. zu behandeln. Zudem müssen die Kinder um Unterstützung bei der Lösung von Konfliktsituationen und bei Meinungsverschieden-



heiten gebeten und nicht immer gleich die Lösungen präsentiert werden.

Die Möglichkeit der Beschwerde muss den Kindern im Alltag vertraut werden. Hierzu zählen auch regelmäßige „Feedback-Runden“ – wertschätzendes Feedback kann nur funktionieren, wenn es nach gemeinschaftlich vorher vereinbarten festen Regeln verläuft –, Zufriedenheitsabfragen oder „Blitzlichter“ im Rahmen des Morgenkreises und die aktive Auseinandersetzung mit den Fragen: Was gefällt mir? Was mag ich nicht? Geht es mir gut? Geht es mir schlecht?

Das Umfeld und die Vorgehensweisen sollten an die Fähigkeiten der Kinder angepasst sein. Es sollten ausreichend Zeit und Methoden zur Verfügung stehen, um sicherzustellen, dass Kinder vorbereitet sind und Vertrauen und Gelegenheit haben, ihre Meinung einzubringen. Je nach Alter und Fähigkeiten der Kinder sind unterschiedliche Unterstützungsangebote und Beteiligungsformen nötig.



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Kleingruppen nach:

- ≠ Welche konkreten Methoden können Sie sich in Ihrer Kindergruppe vorstellen, um die Kinder anzuregen, ihre Wünsche, Emotionen, Beschwerden und Anregungen auszudrücken?

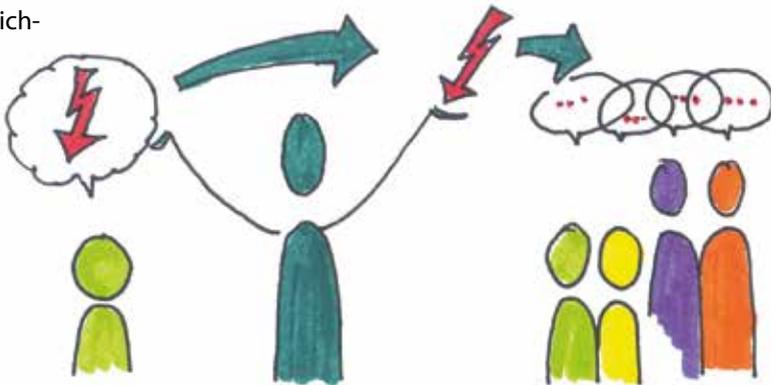
Bedenken Sie auch die Möglichkeiten, wie Sie und die Kinder diese visualisieren können!

Halten Sie die Ergebnisse auf einem Flipchart fest und stellen sie nachher der ganzen Gruppe bzw. dem Team vor.

4. Wo / bei wem können sich Kinder in der Kindertageseinrichtung beschweren?

Damit Kinder sich wirkungsvoll beschweren können, müssen alle im Prozess beteiligten Akteure wissen, wo und bei wem sie das tun können. Generell sollten die Kinder ihre Beschwerde überall und allen gegenüber vorbringen können. Sie benötigen ein Angebot verschiedener Beschwerdestellen, um sich wirkungsvoll zu beschweren. Beteiligungsgremien wie Kinderkonferenzen, Kinderversammlungen oder Kinderparlamente können als Beschwerdestellen für die Themen der Kinder fungieren. Die Kindersprechstunde bei der Leitung ist für viele Kinder gut erreichbar und als interne und übergeordnete Beschwerdestelle sinnvoll und in vielen Einrichtungen erprobt.

Hilfreich sind auch Beschwerdehelfer, also andere Kinder oder Erwachsene, die die Kinder beim Vorbringen der Beschwerde unterstützen. Häufig nutzen Kinder ihre eigenen Eltern zum Weiterleiten einer Beschwerde an die Fachkraft oder die Leitung. Die Eltern sollten auf jeden Fall als Beschwerdestelle in ein Beschwerdeverfahren einbezogen werden, Beschwerden, die über die Eltern hergetragen werden, müssen ebenso eingebunden werden.





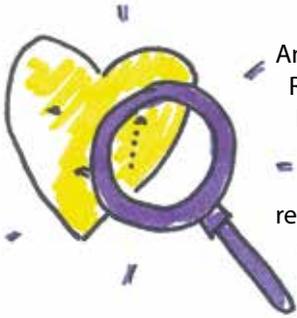
Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Kleingruppen nach:

- ≠ Welche konkreten Adressaten für die Beschwerden der Kinder können Sie sich für Ihre Einrichtung vorstellen?
- ≠ Wie können Sie die Kinder ermuntern, es weiterzusagen, wenn andere Kinder ihr Unbehagen mitteilen?

Schreiben Sie Ihre Ergebnisse auf Moderationskarten, stellen sie der ganzen Gruppe bzw. dem Team vor und führen diese zu einem Gesamtergebnis zusammen.

5. Wie werden die Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?



Angesichts des Rechts von Kindern, sich über alles zu beschweren, was sie bedrückt, und der Vielzahl von Aus-

drucksmöglichkeiten, die sie dafür nutzen, können pädagogische Fachkräfte alltäglich mit einer große Anzahl von Beschwerden konfrontiert sein. Es scheint kaum praktikabel, alle Beschwerden in ein förmliches Verfahren laufen zu lassen. Beim Aufnehmen einer Beschwerde ist es notwendig, zunächst herauszufinden, worum es dem Kind genau geht und welches Bedürfnis hinter seinen Äußerungen steckt.

Um Beschwerden von Kindern aufzunehmen, sind vielfältige Methoden vorstellbar: Gesprächsrunden, Befragungen der Kinder, Aufstellungen und Skalierungen, Ampelabfragen,

das Arbeiten mit Smileys, aber auch Beschwerdewände oder Meckerkästen.

Wenn eine Beschwerde unmittelbar bearbeitet werden kann und sie zurückgewiesen oder Abhilfe geschaffen werden kann, sollte die Beschwerde nur dokumentiert werden, wenn sie für die Zukunft bedeutsam zu sein scheint. Wenn Beschwerden von Kindern allerdings nicht unmittelbar bearbeitet werden können, sollte es selbstverständlich sein, diese Beschwerden aufzunehmen und zu dokumentieren, damit sie nicht in Vergessenheit geraten. Diese Dokumentationen gilt es so zu visualisieren und zu verwahren, dass sie allen Beteiligten verständlich und zugänglich sind.





Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Zweiergruppen nach:

- # Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit Beschwerden von Kindern gemacht?
- # Welche würden Sie auf jeden Fall dokumentieren, und wie können Sie sich die Dokumentation vorstellen?

Schreiben Sie Ihre Ergebnisse auf Moderationskarten, stellen sie der ganzen Gruppe bzw. dem Team vor und führen diese zu einem Gesamtergebnis zusammen.

6. Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet? Wie wird Abhilfe geschaffen?

Die Bearbeitung von Beschwerden kann je nach Art der Beschwerde auf vielfältige Weise geschehen. Im Alltag einer Einrichtung gibt es bei Beschwerden der Kinder die Möglichkeit, individuelle Wege mit dem einzelnen Kind oder mit der Gruppe zu suchen. Nachdem das hinter der Beschwerde steckende Bedürfnis herausgefunden, konkretisiert und formuliert wurde, wird entschieden, welcher Beschwerdeweg möglich ist.

Einmal aufgenommene Beschwerden dürfen nicht folgenlos bleiben. Jede Beschwerde muss geprüft und es muss im Einzelfall entschieden werden, ob Abhilfe geschaffen werden kann oder nicht, auf welche Weise auch immer. Bei der Bearbeitung der Beschwerde achten die Fachkräfte möglichst darauf, eine einrich-

tungsinterne Öffentlichkeit herzustellen, indem andere Fachkräfte oder gegebenenfalls Kinder hinzugezogen werden. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, Beschwerden von Kindern, insbesondere solche über pädagogische Fachkräfte, in einem geschützten „öffentlichen Rahmen“ zu behandeln, um zu verhindern, dass diese „im Geheimen“ abgehandelt werden. Dazu kann es notwendig sein, dass Fachkräfte sich in Interaktionen zwischen Kindern und anderen Fachkräften einmischen.

Ein häufiger Anlass für Beschwerden ist die Verletzung von Grenzen und Rechten. Hier ist es hilfreich, gemeinsam mit den Kindern Regeln und Signale wie z. B. Stoppzeichen festzulegen, um dem Gegenüber zu zeigen, dass eine persönliche Grenze erreicht ist. Die die Beschwerde führenden Kinder entscheiden mit, wer an der Bearbeitung beteiligt werden soll. Die pädagogischen Fachkräfte müssen sicherstellen, dass





die Bearbeitung der Beschwerden so zeitnah wie möglich erfolgt.



Ablauf bei Fachkräften und Kindern erleichtern und eine Bearbeitung unabhängig von einzelnen

Fachkräften gewährleisten. Eine gute Möglichkeit des Austausches und der Information aller Fachkräfte besteht darin, sich regelmäßig über die aktuellen Beschwerden von Kindern auszutauschen und diese zu besprechen.

Ein strukturiertes Verfahren regelt den Ablauf der Bearbeitung. Strukturierte formelle Verfahren haben den Vorteil, dass sie die Umsetzung des Beschwerdeverfahrens durch ihren klar definierten



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Kleingruppen nach:

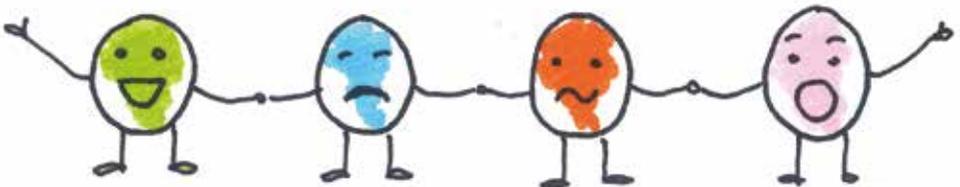
- # Welchen Weg nimmt eine Beschwerde oder Anregung eines Kindes in Ihrer Einrichtung?
- # Welche Strukturen und Gremien sind dafür vorhanden?

Sammeln Sie Ihre Ideen und halten Sie die Ergebnisse in Form eines Flussdiagramms auf einem Flipchart fest. Stellen Sie Ihre Ergebnisse der ganzen Gruppe bzw. dem Team vor und sammeln die Gemeinsamkeiten.

7. Wie wird der Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

Damit Beschwerdeverfahren von Kindern genutzt werden, müssen die Interaktionen zwischen Fachkräften und Kindern respektvoll gestaltet werden. Die Fachkräfte müssen zum Ausdruck bringen, dass sie die Beschwerde der Kinder und die damit verbundenen Gefühle ernst nehmen, indem sie sich den Kindern aufmerksam zuwenden, sich Zeit für sie und ihr Anliegen nehmen und keine Beschwerde unter den Tisch fallen lassen. Dazu gehört auch, den Kindern voller Aufmerksamkeit und Anteilnahme zuzuhören.

Jede Beschwerde muss zeitnah und transparent bearbeitet werden. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, die Kinder im gesamten Beschwerdeverfahren zu unterstützen, auch wenn es um Beschwerden gegen Fachkräfte geht. Die Meinungen der Kinder müssen mit Respekt behandelt werden, und die Kinder sollten Gelegenheit haben, eigene Ideen und Haltungen einzubringen. Kinder sollten niemals gezwungen werden, ihre Meinungen entgegen ihrem Willen zu äußern, und sie sollten darüber informiert sein, dass sie ihre Beteiligung zu jedem Zeitpunkt beenden können.





Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und gehen Sie folgender Frage in Zweier- oder Kleingruppen nach:

- ⌘ Erinnern Sie sich an Situationen in Ihrer Gruppe bzw. Einrichtung, in der Kinder Beschwerden oder Anregungen vorgebracht haben: Wie sind Sie damit umgegangen?
- ⌘ Wie haben Sie Ihre Reaktion und Ihr Verhalten in der Kommunikation und Interaktion mit dem Kind/den Kindern wahrgenommen?

Halten Sie Ihre Gedanken in kurzen Stichpunkten fest, stellen diese in der Zweier- bzw. Kleingruppe vor und holen sich bei Bedarf ein Feedback aus der Zweier- bzw. Kleingruppe.

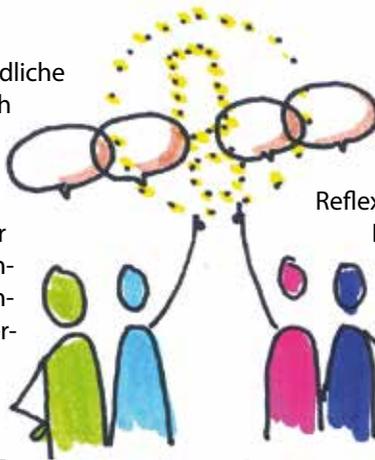
Teilen Sie die wichtigsten Ergebnisse der ganzen Gruppe bzw. dem Team mit.

Vereinbaren Sie Regeln zum respektvollen Umgang mit den Kindern in der ganzen Gruppe bzw. im Team.

8. Wie können sich die pädagogischen Fachkräfte dabei unterstützen eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

Eine beschwerdefreundliche Einrichtung ist durch transparente Abläufe sowie eine wertschätzende und fehlerfreundliche Haltung der Fachkräfte gekennzeichnet. Gegenseitige Anerkennung und Fehlerfreundlichkeit tragen zu einer offenen Atmosphäre bei, in der Probleme und Meinungsverschiedenheiten angesprochen und bearbeitet werden können. Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen basieren in hohem Maß auf dem Vertrauen der Fachkräfte auf einen demokratischen und gerechten Umgang mit Beschwerden, gerade im Umgang mit Beschwerden über die Fachkräfte selbst.

Es bedarf eines strukturierten, fairen Verfahrens, wie mit Beschwerden von Kindern über Fachkräfte umgegangen wird, jedoch auch einer Klärung, welche Rechte die Fachkräfte selbst in diesen Verfahren haben. Eine fehlerfreundliche



Haltung, regelmäßiger Austausch im Team zum Thema Partizipation und Beschwerden sowie die Reflexion der Partizipations- und Beschwerdepraxis im Team bis hin zu Supervision sind eine große Unterstützung für die Teams. Nur so wird einzelnen Fachkräften die Sorge genommen, der Behandlung einer Beschwerde nicht gewachsen zu sein.

Für diese Auseinandersetzung braucht ein Team Zeit, um gemeinsame Spielregeln zu entwickeln. Dazu eine Atmosphäre, in der sich die Fachkräfte weitgehend frei von Ängsten äußern können, sowie eine Leitung, die auf offen gelegte Fehler nicht mit Sanktionen reagiert.





Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Zweier- oder in Kleingruppen nach:

- # Gibt es Situationen, in denen Sie Unterstützung benötigen?
- # In welchen Situationen wollten Sie oder haben Sie in eine Situation eingegriffen, die Sie zwischen Kind und Fachkraft beobachtet haben?
- # Was wünschen Sie sich von Ihren Kolleg*innen im Team?

Halten Sie Ihre Gedanken in kurzen Stichpunkten fest, diskutieren diese in der Zweier- bzw. Kleingruppe und teilen Sie die wichtigsten Ergebnisse der ganzen Gruppe bzw. dem Team mit.

Vereinbaren Sie Regeln zum Umgang miteinander in der ganzen Gruppe bzw. im Team.

Die Beantwortung und Diskussion der acht Fragen im Team der Kindertageseinrichtung machen deutlich, dass es nicht ausreichend ist „guten Willen“ zu zeigen und eine grundsätzliche Haltung zum Thema Beteiligung und Beschwerden im Konzept festzuschreiben. Eine auf die Einrichtung bezogene Strukturierung und Konkretisierung ist zwingend notwendig, und individuelle Möglichkeiten der Beschwerde müssen erarbeitet und ausformuliert werden.



Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

Nutzen Sie die Ergebnisse der Diskussionen zu den einzelnen Fragestellungen und halten die Ergebnisse in Stichpunkten fest. Führen Sie alle Stichpunkte zusammen und entwickeln Sie Ihr Beschwerdeverfahren für Ihre Einrichtung.

Frage 1

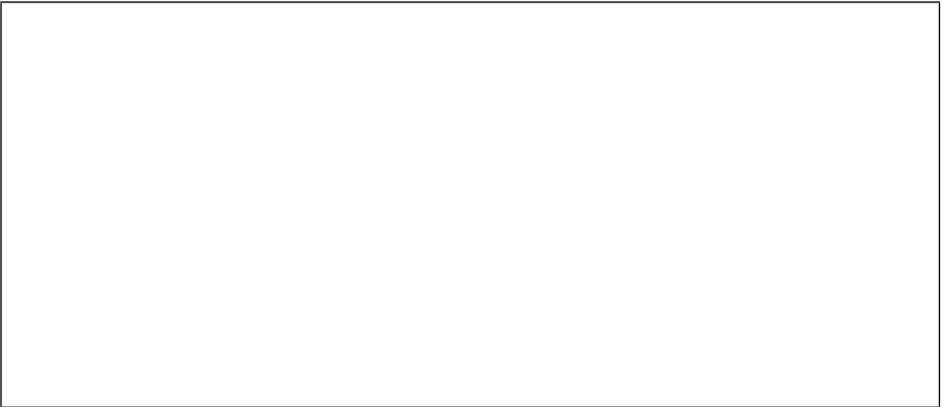
Worüber dürfen sich Kinder beschweren?

Frage 2

Wie bringen Kinder ihre Beschwerde zum Ausdruck?

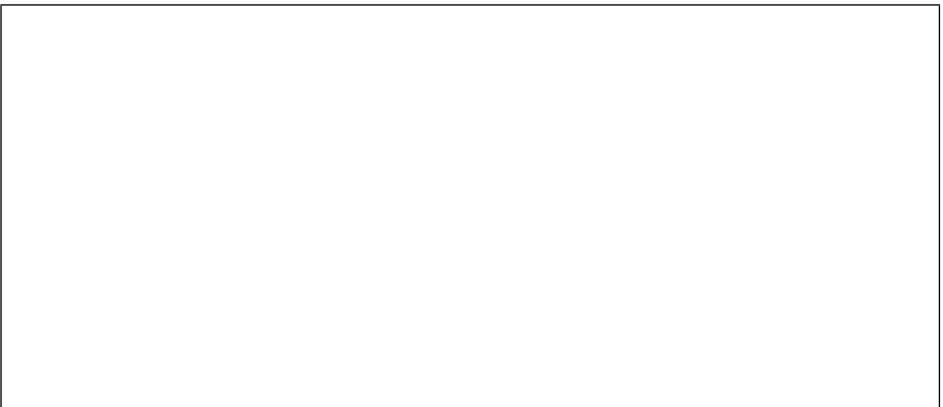
Frage 3

Wie können Kinder dazu angeregt werden sich zu beschweren?



Frage 4

Wo / bei wem können sich Kinder in der Einrichtung und über die Einrichtung beschweren?



Frage 5

Wie werden die Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?

Frage 6

Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

Frage 7

Wie wird der Respekt den Kindern im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

Frage 8

Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, um eine „beschwerdefreundliche Einrichtung“ zu werden?

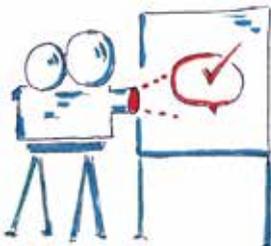
Umgang mit Beschwerden von Krippenkindern

Kinder zu unterstützen, Beschwerden vorzubringen ist eine besondere Herausforderung, wenn diese aufgrund ihres Alters, ihrer Entwicklung oder ihrer Beeinträchtigung (noch) nicht in der Lage sind, diese Beschwerde zu äußern. Aber auch Krippenkinder (und Kinder mit Förderbedarfen) sind in der Lage, ihren Unmut über eine bestimmte Situation oder ein bestimmtes Verhalten zum Ausdruck zu bringen. Es ist wichtig, nonverbale Äußerungen, Mimik und Gestik wahrzunehmen und darauf entsprechend zu reagieren. Hier ist gegenseitige Unterstützung im Team notwendig, da nicht alle Fachkräfte diese Beschwerden gleichermaßen wahrnehmen. Hier gilt es, sich als Fachkraft einzumischen und dementsprechende Regeln zum Umgang miteinander festzulegen.



Situationen mit Krippenkindern (oder Kindern mit Förderbedarf) sind oft gekennzeichnet durch einen „wortlosen“ Aushandlungsprozess zwischen den Bedürfnissen des Kindes und den Interessen, Zielen und Vorgaben der Fachkräfte. Es gilt auf die Bedürfnisse und Kommunikationsformen jedes einzelnen Kindes sensibel und wertschätzend einzugehen. Beschwerdeverfahren für diese Kinder bedeuten in erster Linie die Gestaltung der Beziehung zum einzelnen Kind, den respektvollen Umgang und die achtsame Reaktion auf die Bedürfnisse des Kindes.

Ausführlicher dazu: **Miteinander leben – Wie Beteiligung von Kindern zwischen null und drei Jahren gelingen kann. Ein Arbeitsbuch für Fachkräfte und Eltern.**



Erklär-Videos zum Thema Beschwerdeverfahren finden Sie in unserer Mediathek: www.kita.paritaet.org.

Die Beteiligung der Eltern an der Beteiligung der Kinder

Die Sichtweise der Eltern und der Umgang mit Beschwerden von Eltern muss bei der Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens in Kindertageseinrichtungen immer mitgedacht und bearbeitet werden. Eventuell kann es zu Situationen kommen, in denen sich Eltern in ihrem Elternrecht eingeschränkt fühlen.

Dies ist besonders in den Situationen der Fall, in denen Kindern Selbstbestimmungsrechte zugestanden werden: im Bereich des Essens, der Hygiene, des Schlafens, der Kleidung oder anderer Grundbedürfnisse.

„Warum hat Max keine Matschhose an?“, oder „Wieso hat Paula ihr Frühstück heute nicht aufgegessen?“. Solche und ähnliche Sätze kennt jede pädagogische Fachkraft. Ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden von Eltern unterstützt die Zusammenarbeit im Sinne einer Erziehungspartnerschaft und damit eine gelungene Betreuungssituation der Kinder. Ein systematisches Vorgehen gibt allen Beteiligten Sicherheit. Dazu muss auf der Grundlage einer für Kritik offenen Haltung zunächst einmal definiert werden, welche Rückmeldungen von Eltern in Ihrer Einrichtung

überhaupt als Beschwerde angesehen werden und wie im weiteren Verlauf damit umgegangen wird.

Es ist wichtig sich im Team eine gemeinsame Haltung zu erarbeiten, wie Kinderrecht und Elternrecht in Einklang gebracht werden können. Eltern und Fachkräfte sind Partner in der Erziehung, Bildung und Betreuung der Kinder. Fachkräfte müssen Eltern in wesentlichen Angelegenheiten der Kindertageseinrichtung an Entscheidungen

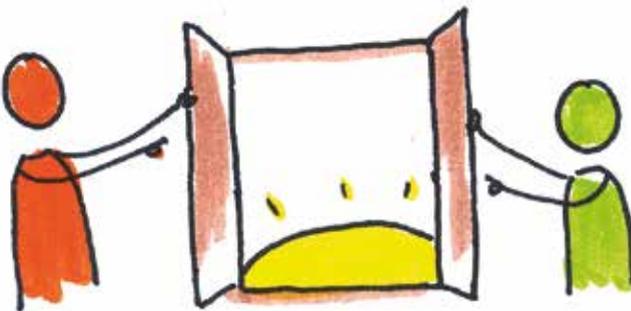
beteiligen. Die Fachkräfte informieren Eltern über ihre Beteiligungsrechte, ermutigen sie Vorschläge, Kritik und Wünsche einzubringen und lassen sie erleben, dass ihre Meinung wichtig ist und ihre Anregungen Berücksichtigung finden.



Partizipation von Kindern verlangt auch die Rechte von Eltern zu klären: Bei welchen Themen sollen die Eltern der Kinder informiert oder angehört werden? Bei welchen Themen sollen die Eltern der Kinder mitentscheiden oder allein entscheiden? Der Umgang mit Beschwerden von Eltern erfordert grundsätzlich eine positive Haltung gegenüber Beschwerden und die Bereitschaft, sich selbst und das eigene Verhalten zu reflektieren.

Bei der Erarbeitung konkreter Wege für den Umgang mit der Beschwerde ist zudem die jeweilige Elternschaft in der Einrichtung zu berücksichtigen. Gelingt es, Beschwerden ernst zu nehmen, ohne in eine Rechtfertigungsposition zu gelangen, können sie als konstruktive Hilfe bei der Betreuung des einzelnen Kindes und sogar bei der konzeptionellen Weiterentwicklung Ihrer Einrichtung dienen.

Herausforderungen für das Team



Die Einführung von Partizipations- und Beschwerdeverfahren für Kinder und ihre pädagogische Umsetzung werden Kindertageseinrichtungen noch lange

beschäftigen. Die Teams und dort tätige Fachkräfte brauchen Zeit, Vorbereitung und Unterstützung, um anstehende Beteiligungsprozesse und Beschwerdeverfahren für Kinder zu entwickeln und zu implementieren. Dies beinhaltet unter anderem die Fähigkeit zuzuhören, mit Kindern zusammenzuarbeiten und die Fähigkeiten der Kinder sinnvoll einzubeziehen.

Wesentlich ist aber auch die Verpflichtung, die Beteiligungsprozesse auszuwerten und zu reflektieren. Dies führt fast zwangsläufig dazu, bestehende Strukturen und Abläufe der Einrichtung sowie das Verhalten einzelner Fachkräfte zu hinterfragen. Beschwerdeverfahren für Kinder und mit Kindern zu entwickeln, bedeutet, sich gemeinsam auf den Weg zu machen, die Bedürfnisse und Anliegen der Kinder bewusst wahrzunehmen und sie zum Ausgangspunkt des pädagogischen Handelns zu machen.

Ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist ein notwendiges Instrument einer umfassenden Beteiligungskultur. Die Beschwerdekultur einer Einrichtung ist bezeichnend für die Art und Weise, wie Fachkräfte mit Be-

schwerden umgehen und ob z. B. eine fehlerfreundliche, offene und wertschätzende Haltung innerhalb des Teams, gegenüber den Kindern und deren Eltern herrscht. Daher sagt die Beschwerdekultur einer Kindertageseinrichtung sehr viel über die Gesamtatmosphäre und die Einstellung der Fachkräfte aus.

Pädagogische Verhältnisse sind immer Machtverhältnisse. Die konzeptionelle Verankerung von Partizipation und Beschwerdeverfahren soll Kinder vor Machtmissbrauch schützen. Das gelingt nicht durch pädagogische Projekte, die allein vom guten Willen der Fachkräfte getragen werden. Es gilt vielmehr, die Macht der pädagogischen Fachkräfte über die Kinder demokratisch zu begrenzen. Ob dies gelingt, hängt letztlich davon ab, ob die Rechte der Kinder auch pädagogisch umgesetzt und im Alltag gelebt werden. Dazu ist es wichtig, dass es den Fachkräften gelingt, das „Sich Beschweren“ zur Selbstverständlichkeit zu machen und die vielfältigen Entwicklungschancen zu nutzen, die sich dadurch bieten.



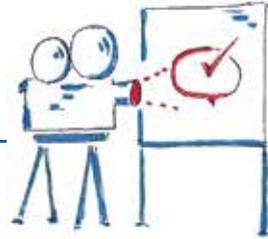
Literatur und Quellen

-  Hansen R./Knauer, R./Sturzenhecker, B.: Kinderstube der Demokratie; 2008
-  Hansen R./Knauer, R./Sturzenhecker, B.: Partizipation in Kindertageseinrichtungen; 2011 Verlag das netz
-  Hansen, R./Knauer, R.: Beschwerden erwünscht! 1-3 ; 2016 TPS-Zeitschrift für Erzieher, Klett Kita Fachverlag
-  Hansen, R./Knauer, R.: Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen Annäherung an Standards für die Umsetzung des § 45sgB VIII; 2016 Beltz Juventa, Weinheim und Basel
-  Maywald, J.: Kinderrechte in der Kita – Kinder schützen, fördern, beteiligen; 2016, Verlag Herder
-  Schubert-Suffrian, F./Regner, M.: Partizipation in Krippe und Hort; 2015, Kindergarten heute, Verlag Herder
-  Schubert-Suffrian, F. /Regner, M. : Beschwerdeverfahren für Kinder; 2014, Kindergarten heute, Verlag Herder
-  Urban-Stahl, U.: Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementie-

rung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe; 2014, Reinhardt-Verlag, München

Linkliste (Abruf Oktober 2019)

-  Bundesverband für Kindertagespflege
www.bvktp.de
-  Deutsches Kinderhilfswerk:
www.kinderpolitik.de
-  Deutscher Kinderschutzbund:
www.dksb.de
-  Koordinierungsstelle „Demokratie und Vielfalt in der Kindertagesbetreuung“:
www.duvk.de
-  Fachstelle Kinderwelten:
[www.kids.kinderwelten.net/de/Beschwerdeverfahren an KiTas/](http://www.kids.kinderwelten.net/de/Beschwerdeverfahren-an-KiTa/s/)
-  Institut für Partizipation und Bildung:
www.institut-partizipation-bildung.de
-  National Coalition – Netzwerk zur Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention:
www.netzwerk-kinderrechte.de/
-  Unicef:
www.unicef.de



Erklär-Videos zum Thema Beschwerdeverfahren
 finden Sie in unserer Mediathek:
www.kita.paritaet.org

Beschwerdeverfahren in der Kindertagesbetreuung



Warum ist es wichtig, dass LQA-Kinder in der Kita beschweren können? Sabine Rattler erklärt die Zusammenhänge von Partizipation, Beschwerde und Kinderrechte.

Beschwerden als Kinderrecht



Kinder haben das Recht, sich beschweren oder Kritik üben zu dürfen. Sabine Rattler geht auf die rechtlichen Regelungen im Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) ein.

Was ist eine Beschwerde



Überwiegend Bedürfnisse, Aufforderungen oder regelrechte Wünsche von Kindern - Beschwerden vorzubereiten, ist gar nicht so leicht. Das liegt an den Erfahrungen der Kinder: Eltern berichten, bei älteren bei sehr jungen oder emotional betroffenen Kindern oder Kindern mit einem anderen sprachlichen Hintergrund.

Die Kita von Frau Werner ist eine von vier Modellkitas des in Projekt KICs - Kitas zur Einmündigung schulreife.

KICs ist ein Projekt der Fachstelle Kinderwissen des IStA. Mehr dazu erfahren Sie [hier](#).

Ein paar Beispiele für Beschwerden



Aufbauern ist keine "Jahresfeier", Leistungsbeurteilung, Vernetzung, Elternabend, Elternrat und anschließend, wie sie und ihre Kolleginnen mit der ungewohnten Aufgabe beim Aufbauern - über die sich die Kinder beschwert haben - umgegangen sind.

Impressum

Herausgeber:

Der Paritätische Gesamtverband
Oranienburger Str. 13-14
10178 Berlin
Telefon +49 (0)30 24636-0
Telefax +49 (0)30 24636-110
E-Mail: info@paritaet.org
Internet: www.paritaet.org

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:

Dr. Ulrich Schneider

Autorin:

Sabine Radtke

Illustrationen:

Matthias Laurisch
© Der Paritätische Gesamtverband, 2019

Gestaltung:

Christine Maier, Der Paritätische Gesamtverband

Diese Arbeitshilfe ist entstanden im Rahmen des Projektes „Partizipation und Demokratiebildung in der Kindertagesbetreuung“ im Paritätischen Gesamtverband

Projektverantwortlicher: Marc Köster, Der Paritätische Gesamtverband

Kontakt: www.kita.paritaet.org

1. Auflage, November 2019



Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie *leben!*



Gefördert durch die

Glückspirale

Diese Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des BMFSFJ oder des BAFzA dar.



Oranienburger Str. 13-14
10178 Berlin
Tel. 030 24636-0
Fax 030 24636-110

www.paritaet.org
info@paritaet.org

