



Beschwerdeverfahren in der Kita

Workshop zur Fachtagung am 04.12.2020, Katja Gast

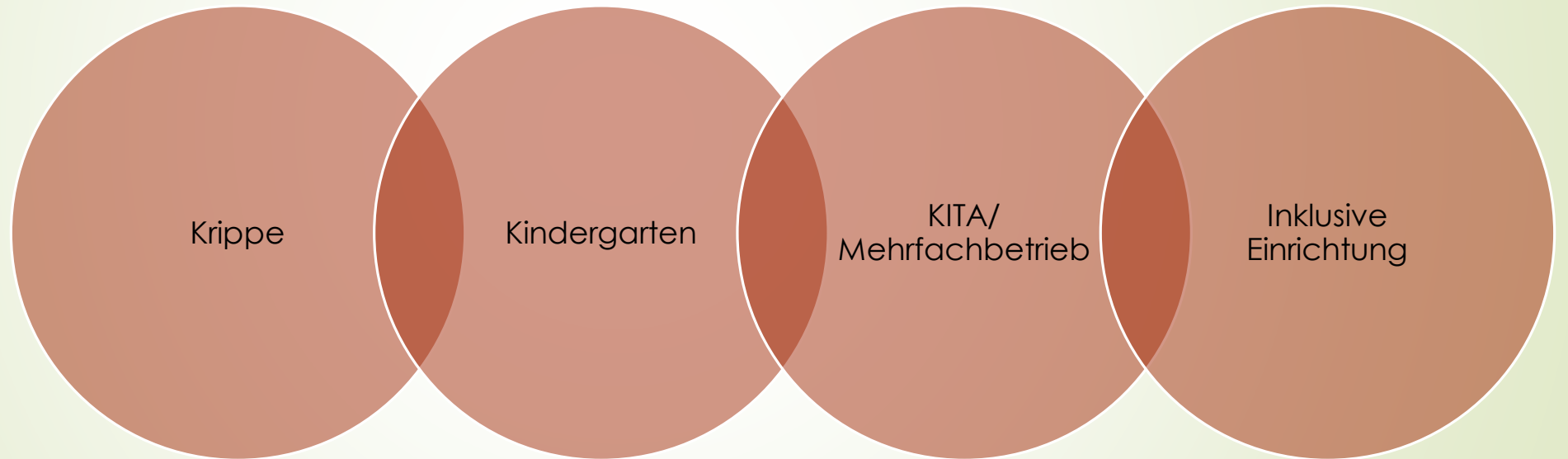
Wir verorten uns...



<https://derweg.org/deutschland/gesamt/deutschlandkarte/>

Copyright by Katja Gast

In was für einer Einrichtung arbeiten Sie?





Wie beschwerdefreundlich schätzen Sie sich/ Ihre Einrichtung ein?



1 -
gering

2

3

4

5 -
"normal"

6

7

8

9

10 -
hoch

Ausgangspunkt Kinderrechte



Copyright by Katja Gast

<https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/kindertagesbetreuung/partizipation-und-demokratiebildung/kinderrechte-kennen-lernen/>

12/4/20



Rechtlicher Rahmen

45 SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz) Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

- (1) Der Träger einer Einrichtung, in der Kinder und Jugendliche ganztägig 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 [...]



Internationale und nationale Verankerung

- ▶ Übereinkommen über die Rechte des Kindes – Kinderrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN).
 - ▶ Versorgungs-, Schutz- und Beteiligungsrechte für Kinder
 - ▶ bei Verletzung der Rechte Beschwerdemöglichkeiten
- ▶ Kinder - **Bedürfnis** ihre Sichtweise kundzutun UND das **Recht**
- ▶ Bundeskinderschutzgesetz Rechte im Kinder- und Jugendhilfegesetz festgeschrieben
 - ▶ § 45 des SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz) sind die Auswirkungen dieses Rechts seit dem 1. Januar 2012 verankert
- ▶ Reform des SGB VIII steht bevor – u.a. Kinder- und Jugendstärkungsgesetz



Beschwerden und Kinderschutz

Wenn Kinder eine Stimme haben und bekommen...

- Stärkung des Selbstbewusstseins
- Wertschätzung vermittelt bekommen
- Selbstwirksamkeit erfahren
- **Entwicklung von Beschwerdemöglichkeiten dient der Gewaltprävention und dem Schutz jedes Kindes.**
- **WICHTIG!**
 - Beschwerden bezogen auf Anzeichen für eine Kindeswohlgefährdung durch das Verhalten von Eltern, Fachkräften oder andere Personen beziehen erfordern eine besondere Vorgehensweise – Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung)



Anlässe für Beschwerden - Brainstorming

- *Eltern erhalten zu wenige Rückmeldungen von den Fachkräften*
- *Konflikte zwischen den Kindern*
- *Ein Kind möchte nicht mehr schlafen*
- *Unangemessene pädagogische Interventionen werden von den Eltern als Beschwerde vorgebracht*
- *Der Träger beschwert sich über z.B. fehlende Beitragszahlung*



Anlässe für Beschwerden

- Beschwerden stehen für einen Wunsch bzw. ein unerfülltes Bedürfnis oder eine Enttäuschung
- Grundbedürfnisse der Kinder
 - körperlich, psychisch und sozial
 - Grundvoraussetzung für körperliches und seelisches Wohlbefinden
 - Voraussetzung für die seelische und geistige Gesundheit und Entwicklung
 - Werden diese nicht erfüllt beschweren sich die Kinder auf vielfältige Art und Weise...

Was fällt Ihnen dazu ein...?



Weitere Anlässe...

- Beschwerden über:
 - Angebote
 - Ausstattung
 - Versorgung in der Kindertageseinrichtung#
 - Verhalten von Kindern, Eltern oder Fachkräften.
 - Kinder sollen sich über alles beschweren können – keine Einschränkung des Beschwerderechts
 - Ausdrücklich: Recht des Kindes eingeschlossen, sich über die Fachkräfte der Einrichtung zu beschweren



Was es jetzt braucht...

Kinder müssen vollständige, in ihrem Alter zugängliche und angemessene Informationen über ihr Recht erhalten, Meinungen frei zu äußern.



Eigene Reflexion

- 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?

Kinder ernst nehmen

Selbstwirksamkeit stärken

Beschwerden nicht bewerten

Nicht immer gleich Lösungen präsentieren



So beschweren sich Kinder...

- Kinder haben 100 Sprachen – sie müssen verstanden, wahr und ernst genommen werden
- Beschwerden haben kein Mindestalter und keine sprachliche Vorgabe
- Herausforderung für die pädagogischen FK – Unmutsäußerungen der Kinder...
 - Achtsames Wahrnehmen
 - Feinfühligkeit
 - Wertschätzung
 - Auf Augenhöhe begegnen
 - Kinder ernst nehmen
- **Wie beschweren sich Kinder?**
 - Körpersprachliche – Mimik und Gestik
 - Verbal (altersabhängig)



Arbeitsauftrag

- Was könnten Beispiele für Beschwerden sein?
- Welche Erfahrungen haben Sie aus der Praxis? – Welche beschwerde haben Sie wahrgenommen?
- Welches Bedürfnis vermuteten Sie dahinter?
- Wie zeigen Kinder Beschwerden?



Ein anregender Raum für Beschwerde...

- ▶ Sich beschweren will gelernt sein
 - ▶ Sowohl das **Können** als auch das **Wollen**

**Dafür braucht es die vertrauensvolle Atmosphäre und
Sicherheit in der Einrichtung und Beziehung und Bindung**



**Kinder lernen sich zu beschweren,
indem sie sich beschweren!**



Beschweren ist nicht petzen...



Haltungsfrage



Lebendige
Partizipationskul-
-tur



Konfliktkultur



Arbeitsauftrag

- ▶ Welche konkreten Methoden können Sie sich in Ihrer Kindergruppe vorstellen, um die Kinder anzuregen, ihre Wünsche, Emotionen, Beschwerden und Anregungen auszudrücken?
- ▶ Was machen Sie vielleicht schon?
 - *Verbalisieren, den Gefühlen einen Namen geben, durchatmen und einen Schritt zurück gehen*
 - *Ich sehe dich, ich höre dich, deine Gefühle dürfen sein*
 - *Vermittler*in zwischen den Kindern sein*
 - *Sprechstunde für die Kinder einrichten*
 - *Beschwerden sollten an die richtigen Stellen gerichtet werden bzw Kinder ermutigt werden ihr Beschwerde dort vorzubringen, wo sie hin gerichtet ist (Bsp Kinder untereinander) _ den Kindern helfen sich selbst zu helfen – Begleiter*in sein*



Wer nimmt die Beschwerde an...

- ▶ Alle müssen wissen, wo und bei wem kann ich mich beschweren!
- ▶ Kinder sollten sich überall und allen gegenüber beschweren dürfen...
- ▶ Dennoch: verschiedene Beschwerdestellen und – Wege
- ▶ Bsp:
 - ▶ Kinderkonferenzen
 - ▶ Kinderversammlungen Kinderparlamente
 - ▶ Kindersprechstunde
 - ▶ Beschwerdebhelfer*innen
 - ▶ Eigene Eltern zum Weiterleiten einer Beschwerde an die Fachkraft oder die Leitung
 - ▶ Freund*in in der Gruppe



Arbeitsauftrag

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



Wie nehmen wir die Beschwerden von Kindern auf...

- Beschwerden finden alltäglich statt – vielfältige Gründe und vielfältiger Ausdruck
- **Worum geht es dem Kind genau?**
- **Welches Bedürfnis steckt hinter seinen Äußerungen?**
- Möglichkeiten der Beschwerdeaufnahme::
 - Gesprächsrunden,
 - Befragungen der Kinder,
 - Aufstellungen und
 - Skalierungen,
 - Ampelabfragen,
 - Smileys,
 - Beschwerdewände oder Meckerkästen.



Dokumentation und Bearbeitung

- Jede Beschwerde muss bearbeitet werden!

Unmittelbare Bearbeitung möglich

- Lösung
- Zurückweisung
- Dokumentation nur, wenn für die Zukunft bzw Allgemeinheit wichtig

Langfristige Bearbeitung
(anzunehmen)

- schriftliche Dokumentation von allen Prozessschritten
- Beschwerde an sich aufnehmen
- Ergebnissicherung
- Zugänglichkeit für alle Beteiligte



Arbeitsauftrag

- 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?
- Haben Sie schon eine Dokumentationsform?
- Wie kann man Transparenz herstellen?



Wie Beschwerden gelöst werden können...auch für die Zukunft

- Verletzung von Grenzen und Rechten:
 - gemeinsam mit den Kindern Regeln und Signale wie z. B. Stoppzeichen festlegen
 - Kind entscheidet mit, wer an der Bearbeitung beteiligt werden soll
 - sicherstellen, dass die Bearbeitung der Beschwerden so zeitnah wie möglich erfolgt
- strukturiertes Verfahren zum Ablauf der Bearbeitung
 - Erleichterung der Umsetzung des Beschwerdeverfahrens
 - Klar definierter Ablauf
 - Klar definierte Rollen und Zuständigkeiten.



Arbeitsauftrag

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



Unser respektvoller Umgang mit den Beschwerden der Kinder

- ▶ Ernst nehmen des Kindes und seiner Anliegen
- ▶ Ernst nehmen der Gefühle – Sie haben für das Kind eine Berechtigung
- ▶ Aufmerksamkeit und Achtsamkeit gegenüber den Kindern
- ▶ Zeit
- ▶ Zeitnahe Bearbeitung
- ▶ Transparenz
- ▶ Unterstützung im gesamten Prozess
- ▶ Ideen der Kinder mit aufgreifen
- ▶ Keinen Zwang ausüben
- ▶ Beschwerdebeteiligung kann vom Kind jederzeit beendet werden



Arbeitsauftrag

Erinnern Sie sich an Situationen in Ihrer Gruppe bzw. Einrichtung, in der Kinder Beschwerden oder Anregungen vorgebracht haben:

Wie sind Sie damit umgegangen?

- Wie sind Sie damit umgegangen?
- Wie haben Sie Ihre Reaktion und Ihr Verhalten in der Kommunikation und Interaktion mit dem Kind/den Kindern wahrgenommen?

In der Kita:

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



Besondere Herausforderungen für mich...

- 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?

Auch die ganz Kleinen und Kinder mit besonderen Bedürfnissen können sich beschweren...

- Kinder lesen lernen...
- Berücksichtigung von Alter, ihrer Entwicklung oder ihrer Beeinträchtigung
- Krippenkinder (und auch Kinder mit Förderbedarfen) sind in der Lage ihren Unmut über eine bestimmte Situation oder ein bestimmtes Verhalten zum Ausdruck zu bringen
- Wahrnehmung von:
 - nonverbale Äußerungen
 - Mimik und Gestik
- „wortloser“ Aushandlungsprozess zwischen den Bedürfnissen des Kindes und den Interessen, Zielen und Vorgaben der Fachkräfte
- Beschwerdeverfahren - Gestaltung der Beziehung zum einzelnen Kind, den respektvollen Umgang und die achtsame Reaktion auf die Bedürfnisse des Kindes

Gegenseitige Unterstützung und Rückmeldung im Team nötig und wichtig



Elternbeteiligung

- Beschwerdeverfahren in der Kita ist auch die Elternbeschwerde
 - Sichtweise der Eltern
 - Umgang mit Beschwerden von Eltern
 - Häufig bezogen auf die „Beschneidung“ des Elternrechtes
 - Bsp: Selbstbestimmungsrechte des Kindes (Essen, Hygiene, Schlafen, Be-Kleidung oder andere Grundbedürfnisse)
- konstruktiver Umgang mit Beschwerden von Eltern
- Zusammenarbeit im Sinne einer Erziehungspartnerschaft
- gelungene Betreuungssituation der Kinder.
- Klarheit gibt Sicherheit
- Gruppe und Individuum



Ein Blick hinter die Tür..

- Welche Rückmeldungen von Eltern werden in Ihrer Einrichtung als Beschwerde angesehen?
- Wie wird im weiteren Verlauf damit umgegangen?



Elternbeirat



Haltungsfrage – Kinderrecht und Elternrecht

- Partner in der Erziehung, Bildung und Betreuung der Kinder.
- Fachkräfte müssen Eltern in wesentlichen Angelegenheiten der Kindertageseinrichtung an Entscheidungen beteiligen
- Fachkräfte informieren Eltern über ihre Beteiligungsrechte, ermutigen sie
- Vorschläge, Kritik und Wünsche können eingebracht werden
- Ihre Meinung ist wichtig und wird gehört!
- Anregungen finden Berücksichtigung



Verständigung im Team

- ▶ Bei welchen Themen sollen die Eltern der Kinder informiert oder angehört werden?
- ▶ Bei welchen Themen sollen die Eltern der Kinder mitentscheiden oder allein entscheiden?
- ▶ Anforderungen an die Fachkräfte:
 - ▶ positive Haltung gegenüber Beschwerden
 - ▶ Bereitschaft, sich selbst und das eigene Verhalten zu reflektieren
 - ▶ Keine Rechtfertigungsposition einnehmen
- ▶ Berücksichtigung der individuellen Elternschaft in der Einrichtung



...und was braucht das Team...

- ▶ Zeit, Vorbereitung und Unterstützung zur Entwicklung und Implementierung
- ▶ Hohe Reflexionsfähigkeit
- ▶ Offenheit und Kritikfähigkeit der Fachkräfte – Fehlerkultur und Vertrauen innerhalb des Teams
- ▶ Fähigkeit zuzuhören, mit Kindern zusammenzuarbeiten und die Fähigkeiten der Kinder sinnvoll einzubeziehen

Beschwerdeverfahren 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.



Bedeutung einer Beschwerdekultur und Konzeption

- funktionierendes Beschwerdemanagement als notwendiges Instrument
- Beschwerdekultur einer Kindertageseinrichtung steht für die Gesamtatmosphäre und die Einstellung der Fachkräfte – aber auch für die Teamkultur
- Schutz vor Machtmissbrauch
- Macht der pädagogischen Fachkräfte über die Kinder demokratisch begrenzen
- Reale Umsetzung der Rechte der Kinder im pädagogischen Alltag
- Ziel: „Sich Beschweren“ als Selbstverständlichkeit
- **vielfältige Entwicklungschancen**

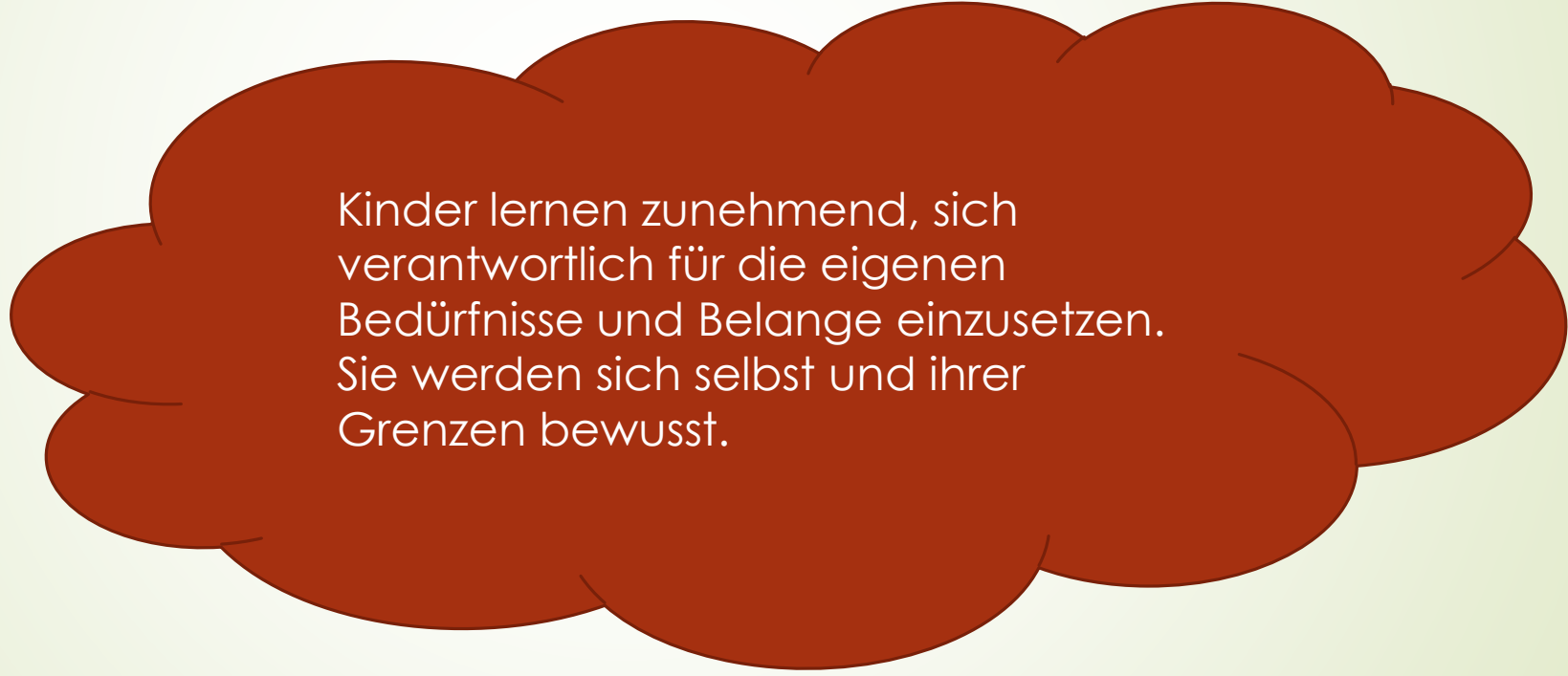


Zusammenfassung

- Aushandlungsprozess zwischen Kindern und Erwachsenen
- partizipative Haltung der Fachkräfte, die
- Kinder haben das Recht, ihre Meinung, ihre Anliegen und ihre Beschwerden zu äußern und zu vertreten Ein
- bewusster Umgang mit Beschwerden bietet zahlreiche Lernchancen
 - SelbstWirksamkeit
 - Kommunikationsfähigkeit
 - Soziale Kompetenzen
 - Selbstbewusstsein
 - Kritikfähigkeit
 - Sich entschuldigen
 - Durchsetzung ihrer eigenen Rechte vs.
 - Respekt der Rechte anderer Menschen



Aktiver Kinderschutz



Kinder lernen zunehmend, sich verantwortlich für die eigenen Bedürfnisse und Belange einzusetzen. Sie werden sich selbst und ihrer Grenzen bewusst.



Hilfreiche Links

- 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_KiTas/)
- Institut für Partizipation und Bildung: www.institut-partizipation-bildung.de
- National Coalition - Netzwerk zur Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention:
- <https://www.netzwerk-kinderrechte.de/>
- Unicef: www.unicef.de