

Beschwerdeverfahren

AWO Kinderhaus Eglharting



Inklusion verbindet



Kreisverband
Ebersberg e.V.

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort.....	2
2. Sich beschweren – ein Kinderrecht.....	2
3. Hintergrund – Kinderschutz.....	3
4. Grundhaltung bei Beschwerden.....	3
5. Beschwerdeverfahren.....	4
5.1 Worüber dürfen sich die Kinder in der Kita beschweren.....	4
5.2 Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck.....	4
5.3 Wie können Kinder angeregt werden ihre Beschwerden zu äußern.....	5
5.4 Wo/ bei wem können sich die Kinder in der Kita beschweren?....	5
5.5 Wie werden Beschwerden aufgenommen und dokumentiert?....	6
5.6 Wie wird die Beschwerde bearbeitet? Wie wird Abhilfe geschaffen?.....	6
5.7 Wie wird im gesamten Verfahren der Respekt gegenüber den Kindern zum Ausdruck gebracht?.....	7
5.8 Wie können sich die pädagogischen Fachkräfte dabei unterstützen eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?	7
6. Beschwerden über Mitarbeitende.....	8
6.1. Ablauf.....	8
6.2 Verhinderung von Grenzverletzungen.....	8
7. Qualitätssicherung.....	9
8. Quellenverzeichnis:.....	9

1. Vorwort

Das Team des AWO Kinderhauses Spatzennest hat sich, wie alle Einrichtungen des Kreisverbandes Ebersberg, zum Ziel gesetzt Partizipation mit Kindern jederzeit selbstverständlich im Kinderhausalltag zu leben. Dies ist ein umfangreicher Prozess.

Hierfür setzt sich jeder Mitarbeitende kontinuierlich mit der Gestaltung der Beziehung zum Kind auseinander. Das Team klärt die Rechte der Kinder und schafft Strukturen im Haus, welche den Kindern ermöglichen ihre Rechte zu kennen und einzufordern. Durch vielfältige Methoden ermöglicht das Team jedem Kind sich zu beteiligen.

Wir verbinden mit Partizipation, dass

- wir die (Grund-)Bedürfnisse und die Rechte der Kinder akzeptieren und respektieren und unser pädagogisches Handeln danach ausrichten.
- die Kinder ein Recht auf Selbstbestimmung hinsichtlich ihrer Grundbedürfnisse haben.
- wir im Alltag die Meinung der Kinder erfragen und sie in vielen Bereichen (mit-)entscheiden lassen.
- Kinder dadurch Demokratie von Anfang an erleben und Verantwortung für sich und die Gemeinschaft tragen.
- Kinder mit Begeisterung lernen, wenn wir sie miteinbeziehen und so nachhaltiges Lernen stattfindet.
- wir den Kindern als Erwachsene den nötigen Freiraum, die Zeit und das Zutrauen schenken müssen.
- unser partizipativer Weg nie zu Ende ist und wir immer wieder unser Handeln und die Strukturen überprüfen und wenn nötig verändern müssen.

Die Auseinandersetzung einer partizipativen Haltung schließt auch den Umgang mit Beschwerden mit ein. Deshalb setzten wir uns im Rahmen einer Fortbildung intensiv mit dem Vorgehen bei Beschwerden auseinander und entwickelten ein Beschwerdeverfahren für unser Kinderhaus.

Die nachfolgende Erarbeitung zeigt einerseits für alle transparent unser Beschwerdekonzzept auf, andererseits dient sie für alle pädagogischen Kräfte als Selbstverpflichtung danach zu handeln.

Dieses Beschwerdeverfahren erarbeiteten wir mit Hilfe unserer Multiplikatorin für Partizipation. Wir wissen, dass die Umsetzung **ein Prozess** ist der vor allem bei jedem Einzelnen im Kopf beginnt.

2. Sich beschweren – ein Kinderrecht

Die Kinder haben nicht nur ein Bedürfnis sich zu beschweren, sondern seit dem 1. Januar 2012 ist ihnen mit dem **§ 45 im SGB VIII** dieses Recht auch gesetzlich zugesichert:

Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

(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 [...]

Wir müssen uns also nicht fragen, ob wir die Kinder beteiligen wollen und Möglichkeiten der Beschwerde im Kinderhaus anbieten. Die Frage die wir uns stellen müssen ist, wie dies in unserem Kinderhaus geschehen soll.

Als ersten Schritt müssen wir uns mit unserer Macht, die wir Kindern gegenüber haben, auseinandersetzen und den Umgang mit dieser kritisch hinterfragen.

Ein demokratischer Umgang mit Macht verlangt, dass wir die Rechte der Kinder einschließlich der Beschwerderechte im Konsens im Team klären.

Im Anschluss müssen wir die Kinder über ihre Rechte informieren, sie dabei unterstützen ihre Rechte wahrzunehmen und sie ermuntern, sich bei Missachtung ihrer Rechte zu beschweren.

3. Hintergrund – Kinderschutz

Das Bundeskinderschutzgesetz wurde am 01.01.2012 verabschiedet. Hintergrund war unter anderem die bekannt gewordenen Missbrauchsfälle in öffentlichen Institutionen. Das Gesetz nimmt nun die Einrichtungen in die Pflicht, Maßnahmen zu entwickeln, dass Kinder ihr Recht auf Beschwerde wahrnehmen können.

Kinder präventiv vor Machtmissbrauch zu schützen fängt damit an, ihnen Möglichkeiten zur Beschwerde zu eröffnen. Kinder die erfahren, dass ihr „Nein“ auch gegenüber Erwachsenen okay ist und die erleben, dass die Äußerung ihrer Bedürfnisse respektiert wird können sich auch in Situationen von Grenzverletzungen und Übergriffen zunehmend besser äußern und damit wehren. Hierzu setzten wir uns im Punkt „Beschwerden über Mitarbeiter“ näher auseinander.

Für die Kinder sind viele Lernchancen damit verbunden. So lernen sie z.B. ihre Bedürfnisse, Wünsche etc. wahrzunehmen und zu äußern. Sie erlangen Selbstbewusstsein und Selbstwirksamkeit, was wiederum ihre Resilienz stärkt.

Anmerkung: Beschwerden die auf eine mögliche Gefährdung des Kindeswohl hinweisen, müssen nach den standardisierten Abläufen bei Kindeswohlgefährdung bearbeitet werden.

4. Grundhaltung bei Beschwerden

Mit Beschwerden verbinden wir oftmals negative Gefühle. Bei der Auseinandersetzung mit dem Thema Beschwerden war es für uns wichtig einen anderen Blick dafür zu bekommen. Eine Beschwerde ist die Absicht etwas zu verändern oder zu verbessern. Somit sind Beschwerden eine Chance die Bedürfnisse, Ängste, Nöte, Sorgen und Ideen der Kinder zu erfahren und die pädagogische Arbeit danach auszurichten. Dies verbessert unsere pädagogische Qualität im Haus.

Kinder müssen erst lernen sich zu beschweren. Hierfür benötigen sie unsere partizipative Grundhaltung und unser Vorbild. Wir zeigen den Kindern, dass sie sich beschweren dürfen und dies ausdrücklich erwünscht ist.

Die Art und Weise wie wir mit Beschwerden umgehen prägt unsere Beschwerdekultur in der Einrichtung. Ein offenes, wertschätzendes, fehlerfreundliches und dialogisches Umgehen mit Beschwerden ist die Grundlage dafür, dass Kinder auch installierte Verfahren tatsächlich nutzen.

5. Beschwerdeverfahren

Der allgemeine Ablauf eines Beschwerdeverfahrens stellt sich wie folgt dar:

1. Wahrnehmung und Annahme der Beschwerde
2. Aufnahme, Bearbeitung, ggf. Dokumentation der Beschwerde und
3. Rückversicherung und Reflexion des Beschwerdeprozesses

Acht Fragen zur Implementierung eines Beschwerdeverfahrens

Bei der Bearbeitung eines Beschwerdeverfahrens für unser Haus orientierten wir uns an den 8 Fragen von Rüdiger Hansen und Reingard Knauer vom Institut für Partizipation und Bildung.

5.1 Worüber dürfen sich die Kinder in der Kita beschweren

Die Kinder dürfen sich über alles im Kinderhaus beschweren, auch über uns. Kinder sind berechtigt sich zu beschweren. Kinder dürfen sich auch beschweren, wenn es für uns eindeutig ist, dass ihrer Beschwerde im Anschluss auf Grund der geregelten Rechte nicht stattgegeben werden kann.

5.2 Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck

Kinder haben viele „Sprachen“ Beschwerden zum Ausdruck zu bringen. Wir verstehen es als unsere Aufgabe, diese sogenannten „100 Sprachen“ des Kindes wahrzunehmen und zu entschlüsseln. Besonders bei jüngeren Kindern oder Kindern, die noch Probleme haben ihre Beschwerden verbal zu äußern, stellt das richtige Interpretieren eine hohe Anforderung an uns dar. Wir benötigen hierfür einen achtsamen, feinfühligem Umgang und vor allem auch Zeit, um mit dem Kind in den Dialog zu gehen. Wir versichern uns, dass wir die Beschwerde richtig verstanden haben „Verstehe ich dich richtig ...?“ „Du findest ...!“

Damit wir im Alltag des Kindergartens immer besser die verschiedenen Unmutsäußerungen wahrnehmen können arbeiten wir daran, dass wir

- unseren Blick für die die Kinder schärfen
- den Kindern bewusst Zeit und Aufmerksamkeit schenken.
- Zeit für Beobachtung fest einplanen.
- intensive Interaktionen zwischen Kind und Fachkraft nicht unterbrechen / Störungen vermeiden.
- unsere Abläufe und Strukturen regelmäßig reflektieren.
- unser Fachwissen in Bezug auf die kindliche Entwicklung erweitern.
- individuelle Methoden finden, was jedem einzelnen Mitarbeitenden hilft mit Stress umzugehen.

Außerdem unterstützen wir uns im Team gegenseitig damit, KollegInnen aufmerksam zu machen, sollten diese eine Beschwerde nicht (richtig) wahrnehmen können oder wollen.

5.3 Wie können Kinder angeregt werden ihre Beschwerden zu äußern

Kinder müssen erst lernen ihre Beschwerden als solche wahrzunehmen und diese gezielt zu äußern. Wir müssen sie dabei unterstützen und begleiten. Dies bedarf einerseits einer offenen Beschwerdekultur, andererseits müssen Kinder im Alltag immer wieder Möglichkeiten haben ihre Gefühle, Bedürfnisse und Beschwerden zu äußern.

Die geschieht im Kinderhaus z.B. durch

- das Spiegeln wahrgenommener Gefühle (verschiedene Materialien können die Kinder bei Bedarf dabei unterstützen z.B. Gefühlsuhr/Gefühlssymbolen oder dem Einsatz von Streitkarten.
- Reflexionsrunden nach Aktionen
- pädagogische Angebote
- die Möglichkeiten im Morgenkreis oder Kinderkonferenz seine Beschwerde einzubringen
- das gezielte Einholen von Feedback bezüglich dem eigenen Handeln z.B. „Stört dich, dass ich das gesagt habe? Gemacht habe?“
- unser Vorbild

5.4 Wo/ bei wem können sich die Kinder in der Kita beschweren?

Damit Kinder sich beschweren können, müssen Sie wissen, wo und bei wem sie sich beschweren können. Kinder benötigen ein Angebot verschiedener Beschwerdestellen.

Kinder können sich jederzeit im Alltag beschweren bei

- allen pädagogischen Mitarbeitern im Haus.
- anderen Personen wie z.B. Eltern, Verwandten, Geschwistern und Kindern.
- allen sonstigen Mitarbeitenden oder Ehrenamtlichen.

Kinder können gezielt ihre Beschwerde einbringen:

- in der Kinderkonferenz (1x wöchentlich)
- in den Kinderbeirat
- in der Beschwerdegruppe (Ablauf je nach Notwendigkeit in der Gruppe)
- bei der Kinderbefragung (1x jährlich)
- mit Hilfe der Gefühlssymbole/ Gefühlsuhr im Morgenkreis
- im persönlichen Gespräch mit uns
- im Streitschlichtungsverfahren (mit den Freunde-Streitkarten, je nach Situation)

Wir erinnern die Kinder immer wieder an die verschiedenen Möglichkeiten der Beschwerde und unterstützen sie dabei, diese zu nutzen.

Außerdem machen wir Eltern, Kinder etc. aufmerksam, Beschwerden des Kindes nach dessen Zustimmung an uns weiterzuleiten.

Die verschiedenen Beschwerdestellen werden je nach den Bedürfnissen und Entwicklungsständen der Kinder weiter entwickelt, verändert und eingesetzt. Die Verfahren sind kein starres Instrument, sondern sie verlangen eine ständige Reflexion.

5.5 Wie werden Beschwerden aufgenommen und dokumentiert?

Bei der Vielzahl an Beschwerden, die jeden Tag in unserer Kita geäußert werden, ist es nicht möglich und sinnvoll für alle ein formales Verfahren einzuleiten und dies zu dokumentieren. Beschwerden, die sofort bearbeitet werden können oder auf Grund geklärter Rechte (z.B. feststehender Speiseplan beim Mittagessen) abgewiesen werden, dokumentieren wir nicht.

Beschwerden die nicht sofort bearbeitet werden können, Auswirkungen auf die ganze Gruppe haben oder die uns Mitarbeitende betreffen dokumentieren wir.

Die Kinder halten ihre Beschwerden dabei bildlich fest und bringen sie an dem Beschwerdeplakat an oder legen sie in die Beschwerdetüte. Nach Bedarf werden sie von uns unterstützt oder bei Wunsch auf Anonymität bringen wir die Beschwerden für die Kinder an.

Mit den Krippenkindern findet die Dokumentation in kleinen Schritten statt und sie werden langsam, je nach Situation, an die Symbolschrift herangeführt.

Ist die Beschwerde abgeschlossen, werden die Protokolle im Kinderkonferenzordner/ Beschwerdeordner zugänglich aufbewahrt.

5.6 Wie wird die Beschwerde bearbeitet? Wie wird Abhilfe geschaffen?

Nach dem die Beschwerde im Dialog mit dem Kind richtig konkretisiert und aufgenommen wurde findet die Bearbeitung der Beschwerde statt.

Bei der Bearbeitung der Beschwerde stellen die geklärten Rechte die Grundlage für die weitere Bearbeitung dar. Gegebenenfalls müssen wir die Rechtslage erst noch im Team klären. Hat das Kind ein Mitbestimmungsrecht wird festgelegt, wo die Beschwerde bearbeitet werden soll. Die Fachkraft unterstützt feinfühlig und situationsorientiert wie die Beschwerde bearbeitet wird. Oftmals kann die Beschwerde unmittelbar schon im Gespräch mit dem Kind geklärt werden. Ist das nicht der Fall, ist es uns wichtig, dass die Kinder nach Entwicklungsstand möglichst selbständig die Beschwerde bearbeiten:

Das beschwerdeführende Kind oder ein Vertreter bringt seine Beschwerde ein. Alle beteiligten Kinder der Beschwerdebearbeitung werden durch offenes Fragen z.B. „Ist es Euch auch schon mal so ergangen? Könnt ihr XY verstehen? Was sagt ihr dazu?“ aufgefordert, ihre Gedanken, Erfahrungen zu dem Thema zu erläutern.

Danach finden die Kinder Lösungen oder beschließen Konsequenzen. Wir bemühen uns, eigene Lösungsvorschläge zurück zu halten und die Kinder nicht zu lenken.

Je nach Inhalt der Beschwerde muss die Beschwerde zur weiteren Bearbeitung in ein passendes Gremium weitergeleitet werden. Die Kinder werden über die Entscheidungen aus dem Gremium informiert.

Das beschwerdeführende Kind hat die Möglichkeit das Ergebnis oder die Lösung der Beschwerdebearbeitung im Anschluss zu bewerten.

Im Krippenbereich oder je nach Entwicklungsstand des Kindes liegt der Schwerpunkt vor allem darauf, den Kindern den Raum für ihre Beschwerden im Alltag zu geben und diese dann zu konkretisieren.

Bei der Bearbeitung sehen wir uns oftmals als „Anwalt des Kindes“ und bringen uns noch aktiver im Bearbeitungsprozess mit ein.

5.7 Wie wird im gesamten Verfahren der Respekt gegenüber den Kindern zum Ausdruck gebracht?

Respekt und Wertschätzung jedem einzelnen Kind gegenüber prägt unser Handeln.

Wir achten im Dialog mit dem Kind darauf, dass

- wir mit dem Kind auf Augenhöhe reden.
- wir uns vergewissern, das Kind richtig zu verstehen.
- wir eine fragende Haltung einnehmen.
- wir aktiv zuhören.
- wir offene Fragen stellen.
- wir ehrlich und authentisch sind.
- das Kind uns Feedback über die Beschwerdebearbeitung geben kann.

Im Ablauf zeigt sich der Respekt dadurch, dass

- wir die Gefühle und Bedürfnisse der Kinder akzeptieren.
- wir möglichst zeitnah die Beschwerde bearbeiten. Sollte dies nicht möglich sein, geben wir dem Kind Rückmeldung, dass wir die Beschwerde wahrgenommen haben und wir zu einem späteren Zeitraum noch einmal mit ihm darüber reden können.
- es einen geschützten Rahmen gibt, gerade wenn starke Emotionen oder Beschwerden über Kinder/ Mitarbeitende vorhanden sind.
- wir versuchen wertfrei die Beschwerde zu betrachten und keine Position beziehen.

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

Eine beschwerdefreundliche Einrichtung zeigt sich dadurch, dass der Umgang mit Beschwerden demokratisch geklärt und für alle Beteiligten klar und transparent ist.

Basis für eine beschwerdefreundliche Einrichtung ist unsere Beschwerdekultur bzw. auch der allgemeine Umgang miteinander. Dazu zählt für uns, dass

- wir eine offene, verständnisvolle, und wertschätzende Haltung allen Menschen gegenüber zeigen.
- wir die Schwächen aber auch die Stärken jedes Teammitgliedes sehen.
- im Haus eine Fehlerfreundlichkeit gelebt wird – niemand ist perfekt.
- der Einzelne in seiner Individualität respektiert wird.
- wir uns gegenseitig vertrauen.
- wir auf unsere Vorbildfunktion achten.
- wir im Umgang miteinander nicht in Hierarchien handeln und denken.
- jede/r Einzelne bereit ist an sich zu arbeiten und sich weiterzuentwickeln.
- wir uns gegenseitig unterstützen, Hilfe anbieten/ holen und diese auch annehmen.

Wir müssen dazu ständig im Dialog bleiben und unser Handeln, die pädagogischen Strukturen im Haus und unseren Umgang mit Beschwerden regelmäßig reflektieren und uns gegenseitig Feedback geben.

Dafür hat jeder zuerst einmal für sich die Verantwortung. Jedoch bedarf es auch fester Zeiten, sich im Team darüber auszutauschen. Hier hat die Leitung eine Schlüsselrolle, diese z.B. im Rahmen einer Teamsitzung regelmäßig einzuplanen. Weitere Maßnahmen wie z.B. Supervisionen, Fortbildungen, Fallbesprechungen finden nach Bedarf statt.

6. Beschwerden über Mitarbeitende

Beschwerden über Mitarbeitende müssen ebenso transparent und strukturiert bearbeitet werden. Die Kinder müssen erfahren, dass sie sich auch über uns beschweren dürfen.

6.1. Ablauf

Beschwerden über unser Handeln oder Äußerungen werden selten direkt geäußert. Je jünger die Kinder sind, desto mehr zeigen sie dies indirekt durch ihr Verhalten. Wir haben die Verantwortung hier nicht darüber hinwegzugehen, sondern diese Ausdrucksweise des Kindes anzunehmen und uns gegenseitig darauf aufmerksam zu machen.

Ist die Beschwerde des Kindes berechtigt (wird nicht auf Grund geklärter Rechte zurückgewiesen) muss diese ebenso wie alle anderen Beschwerden bearbeitet werden. Das bedeutet, dass mit dem Kind das weitere Vorgehen geklärt wird z.B. wer soll mit uns den Streit klären? Diese „Einrichtungsinterne Öffentlichkeit“ bei Beschwerden über Mitarbeitenden ist ein wichtiger Baustein, damit diese Beschwerden nicht „unter den Teppich gekehrt werden“ können.

Die Rechte der Kinder und auch von uns Mitarbeitenden werden regelmäßig überprüft und neu geklärt. Die Grenzen aller Beteiligten werden dabei geachtet.

Ebenso sollten Kinder die als Zaungäste dabei waren (Kinder die die Situation mitbekommen haben) nach Einverständnis des beschwerdeführenden Kindes über das Ergebnis der Beschwerde informiert werden z.B. „ich habe YX angeschrien und sie hat sich so erschrocken, dass sie geweint hat. Ich war so sauer, aber ich darf nicht so schreien und ich habe mich bei ihr entschuldigt.“

6.2 Verhinderung von Grenzverletzungen

Grenzverletzungen sind alle Handlungen oder Äußerungen die eine persönliche Grenze, auch unabsichtlich, beim Gegenüber überschreiten. Eine Grenzverletzung hat keinen geplanten und regelmäßigen Hintergrund und passiert im alltäglichen Geschehen, z.B. das Androhen einer Strafe, das nicht ernst nehmen von kindlichen Ängsten, oder eine zu laute Stimme.

Wir reflektieren unser Handeln regelmäßig auch in Bezug auf Grenzverletzungen.

Sowohl bei unbewussten oder auch bei bewussten Grenzverletzungen ist ein im Kollegium ehrlicher und offener Umgang entscheidend:

- Wir sprechen die Kollegin/ den Kollegen direkt auf das Verhalten an.
- Wir holen uns Hilfe bei eigener Überforderung.
- Wir holen uns Rückmeldung zu unserem Verhalten.
- Wir erlauben uns gegenseitig das sich Einzumischen und sehen dies als Unterstützung.
- Wir benutzen unser Code-Wort um eine Kollegin/Kollegen aus einer Situation abzulösen.
- Wir reflektieren die Situation und erarbeiten Handlungsalternativen.

Kann die Situation nicht zufriedenstellend zwischen den Beteiligten geklärt werden, wird die Leitung informiert. Bei wiederkehrenden Grenzverletzungen, Übergriffen oder Gewalt wird die Leitung ebenso informiert und es findet die Bearbeitung nach dem vorgegeben Ablauf des Trägers statt (Standard/Kinderschutzkonzept).

7. Qualitätssicherung

Wir werden uns regelmäßig über das Konzept austauschen und es nach Bedarf weiterentwickeln.

8. Quellenverzeichnis:

Literaturliste:

- Artikel „Standards für Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII in KiTas“ aus Kita Aktuell spezial 4/2016
- „Beschwerdeverfahren für Kinder „Praxis kompakt/Kindergarten heute/F. Schubert-Suffrian und Michael Regner
- Standard AWO Ebersberg III-K 1.3 Kinderschutz Beschwerdeverfahren
- Beschwerdeverfahren für Multiplikatoren / Sommerakademie 2019

Web-Adressen:

- <https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/kindertagesbetreuung/partizipation-und-demokratiebildung/beschwerdeverfahren-fuer-die-kita/8-fragen-zur-einfuehrung-eines-beschwerdeverfahrens>
- https://kita.zentrumbildung-ekhn.de/fileadmin/content/kita/6Service/Positionspapiere/Positionspapier_Grenzueberschreitungen_final.pdf
- <https://www.awo-kita-kempen-halde.de/downloads/category/8-beschwerdeverfahren.html>

Mit meiner Unterschrift ist mir bewusst, dass ich im Alltag der Kita daran arbeite meinen Umgang mit Beschwerden nach diesem Konzept auszurichten und mein Handeln regelmäßig daraufhin zu überprüfen.

