



Kari Bischof-Schiefelbein  
bischof-schiefelbein@gmx.de

Anke Petersen  
info@kinder-haben-rechte.net

## Beschwerdekultur entwickeln!

### Wie Kindertageseinrichtungen Beschwerdeverfahren für Kinder umsetzen können

#### Im § 45 SBGV III (Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung)

- ist es seit dem 1.1.2012 fest verankert.
- Zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sind Träger aller Kinder- und Jugendhilfeeinrichtungen gesetzlich dazu verpflichtet Partizipationsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten strukturell zu verankern und diese durch ihre Konzeption nachzuweisen.
- **(Abs. 3) "...das Verfahren der Beteiligung sowie die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden..."**

Damit hat der Gesetzgeber es deutlich ausformuliert:

Es reicht nicht aus, nur "guten Willen" zu zeigen und die Beteiligung von Kindern bzw. Beschwerdemöglichkeiten (nur) als grundsätzliche Haltung in der Konzeption nieder zu schreiben. Es muss konkreter sein. In jeder Einrichtung/bei jedem Träger müssen Beteiligungsverfahren und individuelle Möglichkeiten der Beschwerde erarbeitet und genauestens ausformuliert werden.

Diese Verfahren müssen im pädagogischen Alltag aktiv ausgestaltet sein. Sie müssen allen Kindern gleichermaßen zugänglich gemacht und jeden Tag auf's Neue gelebt werden. Damit sollen Willkür und Machtmissbrauch (von pädagogischen Fachkräften) eingegrenzt bzw. verhindert werden.

"Institutionalisierte Beschwerdeverfahren können die Macht pädagogischer Fachkräfte begrenzen und so Machtmissbrauch entgegenwirken." (Hansen,R./Knauer,R./2013/Beschwerden erwünscht)

Somit ist ein strukturell verankertes Beschwerdeverfahren eine wichtige Säule des aktiven Kinderschutzes. Die Verantwortung für die Umsetzung tragen die pädagogischen Fachkräfte an der "Basis". Wollen Träger und Kitas sich im Rahmen des institutionellen Kinderschutzes, hierfür professionell und strukturiert aufstellen, so lohnt sich der Weg der prozessorientierten Auseinandersetzung im pädagogischen Team. Die Erarbeitung eines Beschwerdeverfahren nach dem Vorbild Kinderstube der Demokratie hilft bei der Strukturierung.

### (Beschwerde)Verfahren brauchen klare Strukturen

Jedes Verfahren, also jeder Ablauf der zur Orientierung und gleichberechtigten Nutzung dienen soll, benötigt eine transparente, klare Struktur. Diese Struktur bei der Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen, geben **8 Fragen** von Rüdiger Hansen und Raingard Knauer vom Institut für Partizipation und Bildung, welche die verschiedenen Aspekte beleuchten:

1. Worüber dürfen sich Kinder in der Kita beschweren?
2. Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?
3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?
4. Wo/ bei wem können sich Kinder in der Kita und über die Kita beschweren?
5. Wie werden Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?
6. Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet? / Wie wird Abhilfe geschaffen?
7. Wie wird der Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?
8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

Im Prozess mit der detaillierten Auseinandersetzung und der konkreten Beantwortung dieser Fragen, erörtern die pädagogischen Fachkräfte wie sie Beschwerden von Kindern wahrnehmen, aufnehmen und bearbeiten. Sie legen Strukturen für Gremien und Abläufe fest, verabreden Verantwortlichkeiten und einigen sich auf eine verbindliche Beschwerdekultur in ihrer Einrichtung.

Eine weitere inhaltliche Orientierung geben die von Hansen und Knauer vorgeschlagenen **16 Qualitätsstandards**. Sie können als Indikatoren dienen:

1. Jedes Kind hat grundsätzlich das Recht, sich über alles, was es bedrückt, zu beschweren. Das Beschwerderecht darf inhaltlich in keiner Weise eingeschränkt sein.
2. Das beinhaltet ausdrücklich auch das Recht jedes Kindes, sich über pädagogische Fachkräfte zu beschweren.
3. Ein Kind darf sich auch dann beschweren, wenn es für die Fachkräfte eindeutig ist, dass seiner Beschwerde anschließend nicht stattgegeben werden kann.
4. Es ist davon auszugehen, dass Kinder ihre Beschwerde nur selten verbal differenziert ausdrücken. Pädagogische Fachkräfte sind daher gefordert, die vielfältigen Ausdrucksformen von Kindern feinfühlig wahrzunehmen und gegebenenfalls als Beschwerde zu interpretieren.
5. Kinder müssen lernen, sich zu beschweren, das heißt, ihr Unwohlsein zunehmend eindeutig(er) zu benennen, zu adressieren und gegebenenfalls nachdrücklich(er) Abhilfe einzufordern. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, diese Bildungsprozess angemessen zu begleiten und zu unterstützen.
6. Pädagogische Fachkräfte sind darüber hinaus gefordert, Beschwerden von Kindern über die Fachkräfte selbst, gezielt herauszufordern, damit Kinder lernen, dass sie sich auch über Erwachsene (hier: pädagogische Fachkräfte) beschweren dürfen.
7. Kinder benötigen ein Angebot verschiedener Beschwerdestellen, die ausdrücklich auch Beschwerden über pädagogische Fachkräfte aufnehmen. Neben (gegebenenfalls bereits vorhandenen) Beteiligungsgremien wie Kinderversammlungen, Kinderräten usw. gilt es, explizite Beschwerdegremien wie Kindersprechstunde bei der Leitung oder bei wechselnden Fachkräften anzubieten.
8. Eine wichtige Beschwerdestelle für Kinder sind deren Eltern. Pädagogische Fachkräfte sind daher gefordert, Eltern zu ermuntern, Beschwerden ihrer Kinder über die Kindertageseinrichtungen dorthin weiterzuleiten. Gleichzeitig sind die Fachkräfte gefordert, den Kindern die Möglichkeiten nahezubringen, sich gegebenenfalls bei ihren Eltern über die Kindertageseinrichtung zu beschweren.
9. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, in der Kindertageseinrichtung geäußerte 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.
10. Dazu bedarf es auch einer Haltung der Fachkräfte, Beschwerden nicht als „Petzen“ zu diffamieren.
11. Wenn Beschwerden von Kindern nicht sofort bearbeitet werden können, sollte eine „förmliche“ Beschwerdeaufnahmen obligatorisch sein. Beschwerdeprotokolle gilt es, so zu visualisieren und zu verwahren, dass sie allen Beteiligten verständlich und zugänglich sind. Gleiches gilt für die Dokumentation des gesamten Beschwerdeverfahrens.
12. Jede aufgenommene Beschwerde eines Kindes muss bearbeitet werden. Erst vorhandene Rechtekataloge sorgen dafür, dass Entscheidungen darüber, wie Beschwerden beschieden, transparent und gerecht (nicht willkürlich) gefällt werden können. Vorhandene demokratische Gremien sorgen für Zuständigkeiten. Daher ist grundsätzlich eine demokratische Struktur der Kindertageseinrichtung mit geregelten demokratischen Rechten und Gremien anzustreben.
13. Beschwerden über das Verhalten von Fachkräften gegenüber Kindern, die (zunächst) nicht in vorhandenen demokratischen Gremien bearbeitet werden können, benötigen zudem spezifische Beschwerdewege.
14. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, die Kinder im gesamten Beschwerdeverfahren zu unterstützen auch wenn es um Beschwerden gegen Fachkräfte geht.
15. Es gilt Beschwerden von Kindern möglichst zeitnah zu bearbeiten und den gesamten Beschwerdeprozess für die Kinder transparent zu gestalten.
16. Beschwerdeverfahren für Kinder in der Kindertageseinrichtung basieren in hohem Maße auf dem Vertrauen der pädagogischen Fachkräfte auf einen demokratischen und gerechten Umgang mit Beschwerden auch und gerade im Umgang mit Beschwerden über die Fachkräfte selbst. Daher bedarf es eines geklärten Verfahrens, wie mit Beschwerden von Kindern über Fachkräfte umgegangen wird, und einer Klärung welche Rechte die Fachkräfte selbst in diesem Verfahren haben.

(Hansen,R./Knauer,R./2016)/Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen)

"Damit die Kinder diese Verfahren auch im Extremfall nutzen können, wenn sie von körperlicher Gewalt oder sexuellem Missbrauch bedroht oder betroffen sind, muss es zuvor im Alltag der Einrichtung selbstverständlich sein, sich in Entscheidungen, die sie und die Gemeinschaft betreffen, einmischen und sich über subjektiv empfundene Übergriffe jeder Art beschweren zu dürfen" (Hansen,R./Knauer,R./2013/Beschwerden erwünscht)

Anhand der 16 Qualitätsstandards für Beschwerdeverfahren können Träger und Kitas detailliert in die Prüfung und Differenzierung ihrer erarbeiteten Verfahren gehen.

## **Beschwerdeverfahren (im Prozess) erarbeiten. Warum der „Umweg“ über das Team?**

„Partizipation beginnt in den Köpfen der Erwachsenen“ (R. Hansen/R.Knauer/B.Sturzenhecker/2009). Pädagogische Fachkräfte müssen bereit und in der Lage sein, Macht zu teilen und Macht abzugeben. Die Umsetzung und Ausgestaltung von

strukturellen, verlässlichen Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren im Sinne des Kinderschutzes braucht die offene,

konstruktive, partizipative und selbstreflektorische Auseinandersetzung mit den vor Ort herrschenden Gegebenheiten, Hierarchien und (Macht-)Strukturen.

Abläufe und Verfahren müssen erarbeitet und ressourcenorientiert in den päd. Alltag integriert werden. Hierfür gilt es individuelle, transparente, visualisierte und real nutzbare Methoden für Kinder, Eltern und Mitarbeiter/innen zu

entwickeln.

Wenn pädagogische Fachkräfte hierfür, z. B. in Form von moderierten Fortbildungen, Raum und Zeit für ihren „eigenen Weg“ bekommen, ist die Wahrscheinlichkeit der echten, verlässlichen und konsequenten Umsetzung am größten.

**Denn: Bildung ist vor allem Selbstbildung-Das gilt auch für Demokratiebildung.**

**Hinter jeder Beschwerde steht immer ein Wunsch bzw. ein (nicht erfülltes) Bedürfnis. Dies zu erkennen und zu benennen braucht viel Übung und vielfältige Unterstützung. Für alle Beteiligten.**

### **Quellenhinweise, Literatur, Web- und Medientipps**

#### **Quellen:**

Hansen,R./Knauer,R./Sturzenhecker,B./Kinderstube der Demokratie/2009

Hansen,R./Knauer,R./Sturzenhecker,B./Partizipation in Kindertageseinrichtungen/2011

Hansen,R./Knauer,R./Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen/Annäherung an Standards für die Umsetzung des §45 SGB VIII

#### **Fachliteratur:**

Partizipation in Kindertageseinrichtungen. So gelingt Demokratiebildung mit Kindern/2011/verlag das netz

Das Praxisbuch: Mitentscheiden und Mithandeln/2014/Bertelsmann

Demokratische Partizipation von Kindern/Knauer,R./Sturzenhecker,B.(Hrsg.)/2016/Beltz

#### **Kinderbücher:**

Leon & Jelena/ Bertelsmann

Wir bestimmen mit/PIXI/DKHW

#### **Film:**

Mitentscheiden und Mithandeln -Demokratie in der Kita/ Film der Bertelsmann Stiftung Projekt jung-bewegt

[www.youtube.com/watch?v=9aZP2EGyHCc](http://www.youtube.com/watch?v=9aZP2EGyHCc)

#### **Web:**

-Institut für Partizipation und Bildung (ipb)

[www.partizipation-und-bildung.de](http://www.partizipation-und-bildung.de)

-Bertelsmannstiftung Projekt jung bewegt

[www.jungbewegt.de](http://www.jungbewegt.de)

-Deutsches Kinderhilfswerk

[www.dkhw.de](http://www.dkhw.de)

-Bundeszentrale für politische Bildung

[www.bpb.de](http://www.bpb.de)