

## Erläuterungen zum Beschwerdeverfahren für Kinder

### Inhalt

<b>Beschwerdethemen</b> .....	1
<b>Vielfältige Ausdrucksformen von Beschwerden</b> .....	1
<b>Unterschiedliche Bearbeitungswege für unterschiedliche Beschwerdeanlässe</b> .....	2
<b>Ansprechpartner*innen und Orte für Beschwerden</b> .....	3
<b>Eltern als wichtige Unterstützung im Beschwerdeverfahren</b> .....	3
<b>Das Kind mit seinem Beschwerderecht begleiten</b> .....	4
<b>Wichtigbrief</b> .....	4
<b>Regelmäßige Bestandsaufnahme in den Gruppenkonferenzen</b> .....	4
<b>Qualitätsorientierte Weiterentwicklung des Beschwerdeverfahrens</b> .....	5

### Beschwerdethemen

In unserer Kindertageseinrichtung hat jedes Kind, unabhängig von Geschlecht, Herkunft, Fähigkeiten oder Hintergrund, das uneingeschränkte Recht, sich über alles zu beschweren, was es stört und/oder als ungerecht empfindet. Selbst wenn wir feststellen, dass bestimmte Anliegen nicht sofort oder möglicherweise gar nicht umsetzbar sind, hat das Kind weiterhin das Recht, gehört zu werden und seine Sichtweise auszudrücken. In der Kita begegnen uns unterschiedliche Bedürfnisse, Ansprüche und Wünsche, die nicht immer unmittelbar gelöst werden können. Dennoch ist es für uns entscheidend, dass die Beschwerde eines Kindes bei uns eine Wirkung erzielt, indem wir aufrichtig Anteil nehmen. Das Beschwerderecht bedeutet u.a. auch, dass Kinder die Möglichkeit haben, ihre Gedanken zu äußern, und wir als Ansprechpartner\*innen respektvoll zuhören. Auch dies kann einen positiven Einfluss auf die aktuelle Situation des Kindes haben und eine Veränderung in seinem persönlichen Empfinden bewirken. Das Beschwerderecht gilt somit für alle Aspekte des täglichen Lebens in unserer Einrichtung. Beispielsweise haben die Kinder das Recht, sich zu beschweren über:

- Angebote,
- Tages- und Wochenabläufe,
- Spielzeugtag,
- Morgenkreis,
- Relikreis,
- Regeln,
- Essen,
- das Verhalten pädagogischer Fachkräfte.

### Vielfältige Ausdrucksformen von Beschwerden

Abhängig von ihrem Alter, Entwicklungsstand und ihrer Persönlichkeit haben Kinder eine Vielzahl von Möglichkeiten, ihre Beschwerden auszudrücken, wie beispielsweise:

- Verbale Missfallensäußerungen: Kinder können ihre Beschwerden durch Worte ausdrücken, indem sie ihre Unzufriedenheit direkt äußern („Nein“, „Stopp, hör auf!“).
- Äußerungen von Eltern, Geschwistern oder vom Kind persönlich, dass sie ungern in die Kita kommen (Eltern und Geschwister als Sprachrohr).

- Emotionen: Das Kind zeigt beispielsweise Wut und/oder Trauer.
- Rückzug: Ein Rückzug, beispielsweise durch Weglaufen, aus der aktuellen Situation kann ein Zeichen für Unbehagen oder Beschwerde sein.
- Verweigerung: Aktiver Protest, wie zum Beispiel laute Äußerungen oder körperlicher Ausdruck von Widerstand, kann eine Beschwerde darstellen.
- Mimik und Gestik: Kinder können ihre unerfüllten Bedürfnisse durch Gesichtsausdrücke und Gesten zeigen.
- Körperliche Signale: Das Kind wirft sich auf dem Bauch oder lässt sich fallen beziehungsweise fällt in sich zusammen, um möglicherweise Unbehagen oder Frustration auszudrücken. Diese Verhaltensweisen können darauf hinweisen, dass das Kind sich überfordert fühlt oder Schwierigkeiten hat, seine Emotionen auf andere Weise auszudrücken.
- Körperliche Reaktionen: Das Kind berichtet über Bauchschmerzen und möchte nach Hause.

Es ist wichtig, die Ausdrucksformen der Kinder zu respektieren und sensibel darauf zu reagieren, um den Kindern eine positive Entwicklung und ein unterstützendes Umfeld zu gewährleisten. Jede dieser Äußerungen kann eine potenzielle Beschwerde sein und muss von uns feinfühlig erkannt werden. Durch einen offenen Dialog mit dem Kind können wir gemeinsam herausfinden, ob es sich tatsächlich um eine Beschwerde handelt und welche Gründe dieser zugrunde liegen.

## Unterschiedliche Bearbeitungswege für unterschiedliche Beschwerdeanlässe

Da Beschwerdeanlässe vielfältig sind, haben wir in unserem Beschwerdeverfahren verschiedene Bearbeitungswege vorgesehen, die auf die unterschiedlichen Bedürfnisse eingehen.

*Im Rahmen künftig geregelter Beschwerdebearbeitungen sind für uns folgende Beschwerdeanlässe voneinander zu unterscheiden:*

- a) Beschwerden, die in der Alltagssituation direkt mit den Betroffenen dialogisch geklärt werden können,*
- b) Beschwerden, die direkt in der Situation bearbeitet werden müssen (und im besten Fall gelöst), in der das Kind die Beschwerde vorbringt, da das Kind seine Beschwerde an keiner anderen Stelle vorbringen kann,*
- c) Beschwerden, die aus Zeit- und anderen Gründen zwar nicht sofort bearbeitet werden, die aber absehbar in der bzw. mit der Gruppe dialogisch gelöst werden können, wie beispielsweise in den Gruppenversammlungen und/oder im Kinderparlament.*
- d) Beschwerden für deren Bearbeitung eine Teamentscheidung bzw. eine Entscheidung der Einrichtungsleitung oder des Trägers erforderlich ist,*
- e) Beschwerden bezogen auf Übergriffe und Formen der Gewalt, die im Sinne des Schutzauftrags §8a SGB VIII und/oder §47 SGB VIII einen besonderen Umgang und Bearbeitungsweg erfordern.*

Soweit es uns möglich ist, bearbeiten wir die Beschwerden direkt und umgehend im Dialog mit den Kindern. Alle Beschwerden, die nicht direkt im Dialog mit den betreffenden Kindern oder mit der Gruppe gelöst werden können, werden von den pädagogischen Fachkräften auf einer Dienstbesprechung, in einer Teamzeit oder im Rahmen eines Anlassgespräches der Einrichtungsleitung zur weiteren Bearbeitung vorgelegt.

## **Ansprechpartner\*innen und Orte für Beschwerden**

Als grundlegendes Recht steht es den Kindern zu, ihre Ansprechpartner\*innen für Beschwerden selbst zu wählen und sich an Personen ihres Vertrauens zu wenden. Um dies zu ermöglichen, stellen wir sicher, dass mehrere Ansprechpartner\*innen zur Auswahl stehen.

Ansprechpartner\*innen für Beschwerden in unserer Kita sind:

- Pädagogische Fachkräfte inklusive der Einrichtungsleitung,
- Jahrespraktikant\*innen,
- Eltern und
- Kinder/Freunde.

Des Weiteren sind für die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden verlässliche Zuständigkeiten und Verfahrensschritte in Form von

- Wichtigbrief,
- Gruppenkonferenz,
- Teamzeiten,
- Dienstbesprechung

in unserer Kindertageseinrichtung geregelt. Alle Ansprechpartner\*innen sind mit dem Beschwerdeverfahren und den entsprechenden Bearbeitungswegen vertraut. Die Einarbeitung neuer Gruppenkolleg\*innen erfolgt durch die pädagogischen Fachkräfte aus der jeweiligen Einsatzgruppe, während neue Kolleg\*innen im Springdienst von der Kita-Leitung eingewiesen werden. Zusätzlich sind die Anleiter\*innen dafür verantwortlich, Jahrespraktikant\*innen in das Beschwerdeverfahren einzuführen.

## **Eltern als wichtige Unterstützung im Beschwerdeverfahren**

Die Zusammenarbeit zwischen Eltern und der Kita ist entscheidend für eine angemessene Behandlung der Beschwerden von Kindern. Ein offener Austausch und gegenseitiges Verständnis können schließlich dazu beitragen, die Bedürfnisse der Kinder besser zu verstehen und gemeinsam Lösungen zu finden. Ferner handeln Eltern häufig als Sprachrohr für ihr Kind. Somit ist es für uns umso wichtiger, alle Eltern frühzeitig und umfassend über das Beschwerdeverfahren ihrer Kinder zu informieren, damit sie es mittragen und unterstützen können. Das Beschwerdeverfahren ist in unserer Kita-Verfassung verankert, die alle Kinderrechte in unserer Einrichtung umfassend erklärt und öffentlich auf unserer Website einsehbar ist. Weiterhin stellen wir den Eltern das Beschwerdeverfahren im Rahmen des Aufnahmegespräches vor, in dem wir alle wichtigen Informationen zu unserem Kita-Alltag weitergeben.

Einige Kinder unserer Kita werden regelmäßig von anderen Bezugspersonen, wie beispielsweise Großeltern, abgeholt. Um sicherzustellen, dass alle beteiligten Bezugspersonen des Kindes ein gemeinsames Verständnis für das Beschwerdeverfahren entwickeln können, bitten wir die Eltern, diese über das Verfahren zu informieren.

## **Das Kind mit seinem Beschwerderecht begleiten**

Um das Kind in seinem Beschwerderecht pädagogisch und individuell zu begleiten, ist es wichtig, auf seine Beschwerden einfühlsam, unterstützend und respektvoll einzugehen. Wir reagieren empathisch auf seine Gefühle und zeigen Verständnis für seine Perspektive, indem wir seine Bedürfnisse spiegeln und benennen. Alle Anliegen, ob aus unserer Sicht kleinere Alltagsprobleme oder ernstere Anliegen, werden angehört, verstanden und ernst genommen.

Die Fähigkeit, sich angemessen auszudrücken und zu kommunizieren, ist eine wichtige Entwicklungsaufgabe für Kinder. Beschwerden von Kindern bieten wichtige Lerngelegenheiten. Durch aktives Zuhören zeigen wir ihnen, dass ihre Gefühle wichtig sind, und geben ihnen Zeit und Raum für ihre Beschwerden. Indem wir gemeinsam mit den Kindern nach Lösungen suchen und ihnen dabei mit Fragen unterstützen, ihre eigenen Lösungen zu finden, beziehen wir sie aktiv in den Prozess der Problemlösung mit ein. So lernen sie, ihre Bedürfnisse zu kommunizieren und konstruktive Lösungen zu finden, und entwickeln gleichzeitig Empathie für andere Perspektiven.

Es ist uns wichtig, die Beschwerden von Kindern zeitnah zu bearbeiten. Die Transparenz im Beschwerdeverlauf gewährleisten wir durch regelmäßige Rückmeldungen über den Prozess und die Ergebnisse. Kinder haben das Recht zu verstehen, wie ihre Beschwerden behandelt werden und warum bestimmte Entscheidungen getroffen wurden.

Wir ermutigen die Kinder, ihre Anliegen zu äußern, indem wir ihnen vertrauen und sie in ihren Fähigkeiten bestärken. Wir setzen alles daran, dass die Kinder positive Erfahrungen machen und sich selbstwirksam erleben, wenn sie ihre Beschwerden vorbringen. Unsere Zuwendung ist entscheidend, besonders wenn Kinder sich über uns beschweren. Wir verpflichten uns, sie auch dann zu unterstützen und ermutigen sie sogar, sich über uns zu beschweren, damit sie lernen, dass Kritik an Erwachsenen erlaubt ist. Wir signalisieren ihnen, dass es völlig in Ordnung ist, sich – auch über uns – zu beschweren, indem wir aktiv Feedback einholen, zum Beispiel in Gruppenkonferenzen und nach ihren Aktionen. Wir entschuldigen uns bei ihnen für unsere Fehler und danken ihnen für ihre Beschwerden.

### **Wichtigbrief**

Um Kindern die Möglichkeit zu geben, ihre Anliegen festzuhalten, die nicht sofort im Alltag gelöst werden können, bieten wir den „Wichtigbrief“ an. Der Wichtigbrief ist ein vorgefertigtes Formular zur Beschwerdeaufnahme, auf dem Kinder ihre Beschwerden selbst malen können. Wir stehen den Kindern gerne zur Seite, um sie beim Ausfüllen zu unterstützen, sei es beim Schreiben oder beim Visualisieren ihrer Anliegen. Nachdem die Kinder ihre Wichtigbriefe ausgefüllt haben, werden sie sicher im Gruppenraum aufbewahrt, bis sie in der Gruppenkonferenz besprochen werden. Ergebnisse und Zwischenergebnisse der Beschwerdebearbeitung werden im Wichtigbrief festgehalten. Fertig bearbeitete Beschwerden werden im Partizipationsordner aufbewahrt, der auch die Protokolle der Gruppenkonferenz und die Kinderrechte enthält. Die Vordrucke der Wichtigbriefe und der Partizipationsordner befinden sich an einem festen Platz im Gruppenraum, damit die Kinder selbstständig darauf zugreifen können.

### **Regelmäßige Bestandsaufnahme in den Gruppenkonferenzen**

In unseren regelmäßigen Gruppenkonferenzen kommen die Kinder zusammen, um Themen zu besprechen, Meinungen auszutauschen und Entscheidungen zu treffen, die die Gruppe betreffen. Beschwerden und Anliegen der Kinder werden ebenfalls in den Gruppenkonferenzen aufgenommen und bearbeitet. Die Gruppenkonferenz findet mindestens einmal wöchentlich an einem festgelegten

Tag statt. Bei Bedarf kann sie auch öfter stattfinden, etwa aufgrund spezifischer Entwicklungsbedürfnisse von Kindern oder aktueller Anlässe. In diesen Treffen werden nicht nur Beschwerden und Anliegen erörtert, sondern auch die gesammelten Wichtigbriefe bearbeitet. Gemeinsam mit den Kindern bemühen wir uns, die jeweilige Beschwerde zu verstehen und zu verhandeln, wer oder was für eine zufriedenstellende Lösung benötigt wird. Dabei nutzen wir auch den Partizipationsordner mit den Kinderrechten (Kita-Verfassung) als Hilfsmittel, um zu beraten und Entscheidungen zu treffen. Die Kita-Verfassung bildet für uns eine wesentliche Grundlage für die Bearbeitung von Beschwerden. Wenn wir keine Lösung erarbeiten können, informieren wir die Kinder über weitere Schritte im Verfahren. Zum Beispiel wird die Beschwerde im Rahmen einer Dienstbesprechung weiterbehandelt.

## **Qualitätsorientierte Weiterentwicklung des Beschwerdeverfahrens**

Unser Beschwerdeverfahren ermöglicht es uns, Beschwerdeprozesse fair, strukturiert und transparent zu regeln, indem klare Richtlinien und Erwartungen festgelegt werden. Dies fördert eine einheitliche Herangehensweise im Team. Um sicherzustellen, dass unsere Beschwerdepraxis lebendig und relevant bleibt, reflektieren wir die gängige Beschwerdepraxis regelmäßig im Rahmen unserer Dienstbesprechungen. Das Beschwerdeverfahren für Kinder ist dort wiederkehrend ein fester Punkt unserer DB-Themensammlung. Ferner hilft uns der kollegiale Austausch im Rahmen der Teamzeiten dabei, die Anliegen der Kinder besser zu verstehen und angemessen darauf reagieren zu können. Unser Ziel ist es, fortlaufend Ideen zu sammeln, um die Beteiligung von Kindern zu stärken und sie besser in ihrem Beschwerderecht zu unterstützen. Daher wird das vorhandene Beschwerdeverfahren bei Bedarf weiterentwickelt und konkretisiert.

Unterschriften der Mitarbeiter\*innen: