

## Empfehlungen für die Entwicklung von Beschwerdeverfahren in den Kindertageseinrichtungen

### **Grundhaltung zum Umgang mit Beschwerden**

Das Wort „Beschwerde“ steht in Verbindung mit der lateinischen Wurzel „gravare“, was sich beschweren, sich schwer machen bedeutet. Eine Beschwerde ist dementsprechend, der eigenen Meinung Gewicht zu verleihen, sich selbst und andere ernst zu nehmen.

Beschwerden werden im Kindergartenalltag in unterschiedlichster Form an die Mitarbeitenden herangetragen - manchmal deutlich als Beschwerde erkennbar, teilweise auch in Form von Nachfragen, Anregungen, Verbesserungsvorschlägen oder Unwohlseins Äußerungen von Kindern und Erwachsenen.

Auch wenn sie mitunter unangemessen oder ungeschickt vorgebracht werden - Beschwerden sind ein Kommunikationsangebot. Wenn Eltern und Kinder sich trauen, kleine Beschwerden zu äußern, kann dadurch verhindert werden, dass Probleme groß werden. Eltern, die sich mit ihren Beschwerden ernst genommen fühlen, gehen mit mehr Vertrauen in die weitere Zusammenarbeit. Kinder, die die Erfahrung machen, dass ihre Beschwerde wichtig ist, werden in ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt.

Beschwerden sind zunächst einmal Informationen darüber wie die Einrichtung und die Mitarbeitenden wahrgenommen werden. Sie machen deutlich, dass es eine Diskrepanz zwischen erwarteter und erbrachter Leistung gibt. Somit liegt in einer Beschwerde die Chance zur Klärung und ggfs. Weiterentwicklung der Qualität in der Kindertageseinrichtung.

Die Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden von Eltern hat Auswirkungen auf die Kinder, weil sie erleben, wie mit Konflikten umgegangen wird und genau spüren, wie zufrieden ihre Eltern mit der Kindertageseinrichtung sind.

Mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetz 2012 sind die Kindertageseinrichtungen gefordert, sowohl Beteiligungs-, als auch Beschwerdeverfahren für Kinder als Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis umzusetzen. Die Beschwerden der Kinder müssen nicht nur gehört, sondern in den Kindertageseinrichtungen auch adäquat behandelt werden (§ 45 Abs. (2)3. SGB VIII).

Wenn Kinder sich über etwas beschweren, dann ist es für sie bedeutsam und Anlass für hochmotivierte Selbstbildungsprozesse. Beschwerden von Kindern als Bereicherung zu sehen, ist eine wichtige Grundhaltung. Das meint, Respekt gegenüber den Empfindungen der Kinder zu zeigen und den pädagogischen Alltag mit der Einsicht zu leben, dass es auch von Seiten der Erwachsenen Fehlverhalten, Unvollkommenheiten und Verbesserungsmöglichkeiten gibt.

Im Sinne dieser Grundhaltung gilt es, verlässliche und klare Beschwerde- und Beteiligungsverfahren für Kinder und ihre Familien in den Kindertageseinrichtungen zu etablieren.

Die Reflexion der Grundhaltung der Mitarbeitenden und eine fehlerfreundliche Einrichtungskultur sind besonders wichtig für die Implementierung von Beschwerdeverfahren. Die BIBEK-Studie (Urban-Stahl 2013) macht deutlich, dass allein das Vorhandensein eines formell festgeschriebenen Beschwerdeverfahrens nicht dafür ausreichend ist, dass Eltern und Kinder Beschwerdewege nutzen. Es hängt davon ab, ob die Mitarbeitenden eine Atmosphäre schaffen, in der Beschwerden ohne Angst vor negativen Folgen geäußert werden können und Fehler als Bestandteil der alltäglichen Berufspraxis begriffen werden.

Für ein gutes Gelingen ist es notwendig, dass alle sich mit gegenseitigem Respekt begegnen und Mitarbeitende auch mit ihren eigenen Anliegen gehört werden und ernst genommen werden. Nur dann werden sie konstruktiv mit den Beschwerden von Kindern und Eltern umgehen können.

### **Entwickeln von Leitlinien für den Umgang mit Beschwerden**

- Die Beschwerde ruhig und sachlich anhören und nicht persönlich nehmen
- Versuchen, das Problem zu erfassen und auf Bewertungen verzichten (aktiv zuhören)  
*„Ich will verstehen, worum es meinem Gegenüber geht und bin zurückhaltend mit meiner eigenen Meinung.“*
- Wird die Beschwerde in einem ungünstigen Augenblick vorgetragen, gemeinsam einen geeigneten Zeitpunkt für das Gespräch verabreden
- keine vorschnellen Lösungen anbieten, sondern Ideen des Beschwerdeführers erfragen
- Gegebenenfalls Bedenkzeit erbitten und zur kollegialen Beratung nutzen
- Verabreden, wann der Beschwerdeführer eine Rückmeldung erhält bzw. ein weiteres Gespräch stattfindet
- Sensibler Umgang mit Beschwerden: transparent machen, wer in die Bearbeitung einbezogen wird; den Kreis so klein wie möglich, so groß wie nötig halten
- Bearbeitung nach dem Problem-Analyse-Schema (Ludger Pesch)
  - Wie zeigt sich das Problem?
  - Was könnten die Ursachen sein?
  - Was könnte getan werden?
  - Was steht dem entgegen?
- über Beschwerden, die Bedenkzeit erfordern wird eine Gesprächsnotiz angefertigt (ggfs. von allen Beteiligten unterschrieben) und evtl. die Leitung informiert.

### **Entwickeln eines verlässlichen Bearbeitungsverfahrens bei Beschwerden von Eltern**

- Gesamtverantwortung für das Beschwerdemanagement liegt bei der Leitung der Einrichtung
- Alle Mitarbeitenden nehmen an sie herangetragene Beschwerden auf, bearbeitet sie oder leitet sie ggf. weiter
- Überprüfung – aktive Nachfrage der Mitarbeitenden/ Leitung beim Beschwerdeführer, wie zufriedenstellend die entwickelte Lösung ist
- Auswertung von Beschwerden in der Einrichtung im festen Rhythmus

### **Etablierung eines Beteiligungs- und Beschwerdeverfahrens für Kinder**

#### **Reflexion und Voraussetzung**

- Beobachtung des eigenen Handelns
- Eigene Rolle und Verantwortung reflektieren
  - Wie nehme ich Bedürfnisse und Anliegen von Kindern wahr?
  - Wie mache ich sie zum Ausgangspunkt meines pädagogischen Handelns?
- Dialog auf Augenhöhe und gewaltfrei kommunizieren
- Nonverbale Mitteilungen ernst nehmen

*„Häufig werden Beschwerden von Kindern nicht direkt geäußert. Dann benennen sie keine konkrete Situation oder Ursache sondern signalisieren ein Unwohlsein („Kommt Mama bald?“; „Mir ist langweilig.“) oder machen personenbezogene Aussagen („Die großen Jungs sind voll doof.“) Nonverbal zeigen sie ihr Unwohlsein, indem sie sich zurückziehen, weinen, schlagen oder sich sonst wie körperlich ausagieren. Äußerungen bzw. Verhalten wie dieses muss dann in einem dialogischen Prozess konkretisiert werden, um daran arbeiten zu können. Dies gelingt nur, wenn Fachkräfte sensibel auf die Kinder eingehen.“ (Schubert-Suffrian/ Regner, 2014)*

### **Beteiligungsmöglichkeiten erkunden**

- Welche konkreten, verlässlichen Beteiligungsräume gibt es für Kinder?
- Welche könnte es darüber hinaus unter Berücksichtigung von Alter und Entwicklungsstand geben?
- Welche Beschwerdewege werden von Kindern genutzt? Welche wären darüber hinaus denkbar?
- Welche Regeln im Haus sind unumstößlich und wie werden sie von den einzelnen Fachkräften ausgelegt und praktiziert?

### **Beteiligungsbereiche im Team abstimmen**

- Abstimmung im Team über Entscheidungs- und Gestaltungsräume und Bereiche, die für Beschwerden geschaffen werden sollen (Es gilt, einen „gemeinsamen Nenner“ zu finden, damit es alle im Team mittragen)
- Abstimmung über Strukturen (mit festem wiederkehrendem Charakter), die dafür geschaffen werden sollen
- Einbeziehung der Kinder in die Umsetzung
- Einbeziehung der Eltern/ des Trägers

Weiterentwicklung des Verfahrens im dialogischen Prozess.

### **Bekanntmachung bei Eltern und Kindern**

- Etablieren einer Rückmelde- / Beschwerdekultur – sich an Rückmeldungen interessiert zeigen
- Raum und Zeit geben, um Unzufriedenheit zu äußern (in Entwicklungsgesprächen, im Rahmen von Elternabenden, Elternbefragungen, Sitzungen von Elternvertretungen, Verbesserungsvorschläge/ Anregungen erfragen)
  - Gibt es ein Problem, auf das Sie uns hinweisen möchten?
  - Haben Sie Ideen zur Verbesserung?
- Eltern frühzeitig in die Entwicklung von Beschwerdeverfahren für Kinder einbinden (Informationen geben, Bedenken hören, über Beteiligungs- und Beschwerderechte von Kindern diskutieren)
- Beschwerden sollten zunächst bei den direkt Betroffenen vorgebracht werden
- Sofern es für eine\_n der Beteiligten zu keiner zufriedenstellenden Lösung kommt, gibt es die Möglichkeit sich an folgende Verantwortliche zu wenden:
  - Einrichtungsleitung
  - Elternvertretung
  - Kirchenvorstand
  - LV Bezirkskoordination
  - Leiterin des Frühförderzentrums

(Ansprechpersonen ggf. mit Foto)

**Literatur:**

- ❖ *Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter* (2013): Sicherung der Rechte von Kindern als Qualitätsmerkmal von Kindertageseinrichtungen,  
[http://www.bagljae.de/downloads/114\\_sicherung-der-rechte-von-kindern-in-kitas.pdf](http://www.bagljae.de/downloads/114_sicherung-der-rechte-von-kindern-in-kitas.pdf)  
(Zugriff am 01.07.2014)
- ❖ BMFSFJ (2013, 4. Auflage) Kinder- und Jugendhilfe, Achtes Buch Sozialgesetzbuch  
[http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Kinder-20und\\_20Jugendhilfegesetz\\_20-20SGB\\_20VIII,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf](http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Kinder-20und_20Jugendhilfegesetz_20-20SGB_20VIII,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf) (Zugriff 17.09.2014, 11.46)
- ❖ *Bundesvereinigung Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder e. V.*(2002): „Bundesrahmenhandbuch Qualitätsmanagement“,
- ❖ Verband Evangelischer Kindertageseinrichtungen in Schleswig- Holstein (VEK)(2014) : Mit Sorgfalt, Sachverstand und Besonnenheit, Gute Kommunikation in schwierigen Situationen, Leitfaden für Trägerinnen und Leitungskräfte Evangelischer Kitas
- ❖ *Pesch, Ludger*: „Jede Beschwerde ist ein Geschenk“ in TPS Leben, Lernen und Arbeiten in der Kita 04/ 2010, Friedrich-Verlag Seelze
- ❖ *Schubert-Suffrian, Franziska/ Regner, Michael* (2014): „Beschwerdeverfahren für Kinder “ kindergarten heute praxis kompakt. Verlag Herder Freiburg
- ❖ *Schubert-Suffrian, Franziska/ Regner, Michael*: „Beschwerdeverfahren für Kinder einführen“ in kindergarten heute. Das Leitungsheft 3/2014, Verlag Herder Freiburg
- ❖ *Schubert-Suffrian, Franziska/ Regner, Michael*: „Voll unfair. Ein Beschwerdeverfahren für Kinder entwickeln“ in kindergarten heute 9/2013, Verlag Herder Freiburg
- ❖ *Urban-Stahl, Ulrike u. a.* (2013): “Beschweren erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe“  
[http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/Forschung/forschungsprojekt-bibek/Materialien\\_Downloads/BIKBK-smale.pdf?1362584132](http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/sozialpaedagogik/Forschung/forschungsprojekt-bibek/Materialien_Downloads/BIKBK-smale.pdf?1362584132)  
(Zugriff am 21.07.2014)