

Konzeption zu Partizipation und Beschwerde

Kinder sind nicht erst Leute von morgen, sie sind es heute schon.

Sie haben ein Recht darauf, ernst genommen zu werden.

Sie haben ein Recht darauf, von Erwachsenen mit Freundlichkeit und Respekt

behandelt zu werden,

als gleichwertige Partner und nicht wie Sklaven.

Man sollte ein Kind zu dem Menschen heranwachsen lassen,

der es ist und der in ihm steckt,

denn die „unbekannte Person“ in einem jeden von ihnen

ist die Hoffnung der Zukunft.

Inhalt

1. Vorwort	- 3 -
2. Gesetzliche Grundlagen.....	- 3 -
3. Unsere pädagogische Haltung	- 4 -
4. Ziele von Partizipation	- 4 -
5. Partizipation im Einrichtungsalltag	- 5 -
5.1. Formen der Beteiligung	- 5 -
5.2. Allgemeine Bereiche der Partizipation	- 6 -
5.3. Partizipation in der Krippe	- 6 -
5.3.1. Wickelsituation, Toilettengang, Händewaschen.....	- 6 -
5.3.2. Essen.....	- 6 -
5.3.3. Schnuller und Kuscheltier.....	- 7 -
5.3.4. Regeln.....	- 7 -
5.3.5. Eingewöhnung.....	- 7 -
5.4. Im Kindergarten.....	- 7 -
5.4.1. Auswahl von Angeboten, Themen	- 7 -
5.4.2. Wahl der Kleidung für den Garten	- 8 -
5.4.3. Essen.....	- 8 -
5.4.4. Schlafen	- 8 -
6. Partizipation der Eltern	- 9 -
7. Grenzen der Partizipation	- 9 -
8. Beschwerde	- 10 -
8.1. Vorüberlegungen	- 10 -
8.2. Definitionen	- 10 -
8.3. Ziele.....	- 10 -
8.4. Möglichkeiten der Beschwerde	- 10 -
8.4.1. offene, persönliche Rückmeldungen allgemein.....	- 10 -
8.4.2. Mündliche Beschwerdemöglichkeiten im Einrichtungsalltag	- 11 -
8.4.3. Schriftliche Beschwerdemöglichkeiten	- 11 -
8.5. Beschwerdeverfahren	- 12 -
8.5.1. Klärungsversuch innerhalb der beteiligten Personen	- 12 -
8.5.2. Bearbeitung der Beschwerde im Team	- 12 -
8.5.3. Rückmeldung an das Kind bzw. die Eltern	- 12 -
LITERATURVERZEICHNIS	- 12 -

1. Vorwort

Das vorliegende Konzept über die Beteiligung von Kindern und Eltern und deren Beschwerdemöglichkeiten wurde gemeinsam vom Team des Gemeindekindergartens „Kleine Strolche“ in Zolling erarbeitet. Das Konzept orientiert sich am Leitbild des Hauses.

Die Beteiligung von Kindern und die Akzeptanz von Kinderrechten sind in unserem Haus schon seit jeher gegeben und waren schon immer ein Bestandteil unserer pädagogischen Arbeit. Unsere pädagogische Grundhaltung, von den Bedürfnissen der Kinder ausgehend und sie in Ihren Gefühlen ernst zu nehmen impliziert grundsätzlich eine Haltung, Kinder in persönlichen Angelegenheiten zu beteiligen und ihre Rechte anzuerkennen. Die Festschreibung der Beteiligungsrechte in der vorliegenden Form, hat für uns zum Ziel:

- Transparenz für unsere Eltern zu diesem Thema zu schaffen.
- Berechenbarkeit und Sicherheit für die Kinder zu bieten.
- Das Verständnis zwischen Kindern und Erwachsenen zu verbessern.
- Kinder vor Grenzverletzungen durch andere Kinder oder Erwachsene zu schützen.
- Eine durchgängige, zuverlässige Struktur für das Team festzulegen.

Zusätzlich ist die Festschreibung der Kinderrechte seit 2012 gesetzlich verankert (vgl. Punkt 2).

Partizipation verstehen wir als Prozess und diese Konzeption als Grundlage, die in der Praxis erprobt, im Team regelmäßig reflektiert, weitergeschrieben, evaluiert und modifiziert werden muss.

Wir haben uns der Einfachheit halber, bei der Formulierung des pädagogischen Personals für die weibliche Form entschieden, da sie im Alltag immer noch den weitaus größeren Teil der Mitarbeiter darstellen. Alle Formulierungen beziehen sich sowohl auf männliche als auch auf weibliche Kollegen/Kolleginnen, beide Geschlechter arbeiten in unserem Hause gleichberechtigt.

2. Gesetzliche Grundlagen

Die Beteiligungsrechte der Kinder finden sich auf internationaler Ebene in der Kinderrechtskonvention vom November 1989 im Artikel 12: Jedes Kind, das fähig ist sich eine eigene Meinung zu bilden, hat das Recht, diese Meinung in allen es berührenden Angelegenheiten frei zu äußern. Die Meinung des Kindes ist angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife zu berücksichtigen. Auf Bundesebene hat gemäß § 1 SGB VIII jeder junge Mensch ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit sowie auf Schutz vor Gefahren für sein Wohl. Zudem heißt es im § 8 SGB VIII, Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. § 45 SGB VIII verpflichtet die Einrichtungen zur Festschreibung der Kinderrechte, dort heißt es: die Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung 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.

Beteiligungsrechte für Eltern und Kinder sind außerdem noch im SGB VIII in den §§ 5, 8a, 9, 17, 22, 22a, 36 und 80 festgeschrieben (siehe Hansen 2011: Partizipation in Kindertageseinrichtungen; S. 47 ff).

3. Unsere pädagogische Haltung

Wie in unserem Leitbild bereits erwähnt gehen wir von den Bedürfnissen unserer Kinder aus. Dabei haben wir im Haus eine große Entwicklungsspanne zu berücksichtigen die auch die soziale Entwicklung der Kinder von „Ich zum Du zum Wir“ umfasst. Viele Regulationsthemen treten in unterschiedlichster Vehemenz in dieser Altersspanne auf. Diesen gilt es adäquat und professionell zu begegnen. Teilweise erfordert dies ein hohes Maß an Empathie. Das Erkennen und Benennen von eigenen Gefühlen bei sich selbst und dem Gegenüber ist ein wichtiges Entwicklungsthema, das bei einigen Kindern eine intensive Begleitung benötigt und gleichzeitig die Basis für Beteiligung bildet. Denn nur wer seine eigenen Bedürfnisse erkennt und richtig interpretiert ist in der Lage für sich selbst zu sorgen. Hier sei nochmals der Focus auf unsere „Kinder mit besonderen Bedürfnissen“ gerichtet, die hier oft ein mehr an zusätzlicher Unterstützung, sowie die Übernahme von mehr an zusätzlicher Verantwortung der Erwachsenen bedürfen um keinen gesundheitlichen, körperlichen oder seelischen Risiken ausgesetzt zu sein. Hier liegt es eindeutig im Verantwortungsbereich der Erwachsenen für den Schutz dieser Kinder zu sorgen. Ein hohes Maß an Ambiguitätstoleranz ist bei den Mitarbeiterinnen, im Hinblick auf vielfältige kulturelle, soziologische und familienspezifische Lebensformen, Voraussetzung damit Beteiligungsprozesse in Gang gesetzt werden können. Ansonsten gilt es möglichst viele Partizipationsprozesse zuzulassen, sich mit vorgefertigten Lösungsansätzen zurückzuhalten, den Kindern eigene Erfahrungen sammeln zu lassen und das Vertrauen in die Gestaltungsmöglichkeiten der Kinder auszubauen. Es gilt Kinder und Eltern als Experten für Ihre eigenen Belange ernst zu nehmen. Dies bedeutet in der Praxis, abzuwarten, nicht vorschnell einzugreifen, sich auf das Tempo der Kinder einzustellen und angenehme wie unangenehme Erfahrungen zuzulassen oder auch zuzumuten. Dabei muss sich jede pädagogische Mitarbeiterin ihrer Stellung bewusst sein, die eine Gratwanderung zwischen völliger Macht- und Verantwortungsabgabe einerseits und Manipulation andererseits darstellt. Dies ist im Austausch unter den Kolleginnen immer wieder zu reflektieren.

4. Ziele von Partizipation

- Kinderrechte werden erfahrbar.
Partizipation beinhaltet, dass die Kinder grundsätzlich über ihre Rechte informiert werden und ihnen Rahmenbedingungen zur Verfügung stehen, in denen sie die Akzeptanz ihrer Rechte erleben und umsetzen können.
- Schutz bei Fehlverhalten und/oder Übergriffen durch Erwachsene oder Kinder.
Durch die Beteiligung der Kinder wird die Macht der Erwachsenen begrenzt und die Rechte der Kinder werden für diese erfahrbar. Sie erleben Selbstwirksamkeit und lernen, dass sie aus eigener Kraft Einfluss auf Situationen nehmen können, dass sie sich Hilfe holen können und nicht ohnmächtig sind.
- Mehr über sich selbst erfahren.
Im geschützten Bereich der Einrichtung können erste Erfahrungen mit Beteiligung ausprobiert werden. Die Auseinandersetzung mit persönlichen Vorlieben, was will ich, was ist mir wichtig, ermöglicht neue Lernerfahrungen.

- **Demokratisches Lernen.**
Die uns anvertrauten Kinder werden in kleinen Schritten und dem Entwicklungsstand entsprechend an ein demokratisches Miteinander herangeführt. Partizipation muss im Alltag erst geübt werden damit sie gelebt werden kann.
- **Förderung sozialer, emotionaler und sprachlicher Kompetenzen.**
Die eigene Meinung zum Ausdruck bringen, auch in der Auseinandersetzung mit anderen erfordert ein hohes Maß an Empathie, Akzeptanz und Kompromissbereitschaft. Durch die verbale Auseinandersetzung werden die kommunikativen Fähigkeiten verbessert. Sie lernen den anderen zuzuhören, vor der Gruppe zu sprechen und die eigenen Bedürfnisse mitzuteilen. Sie üben die Sichtweise anderer einzunehmen und diese auch zu akzeptieren. Neue Konfliktlösungsstrategien werden geübt. Unvermeidbar in diesem Prozess ist die Erfahrung, dass es nicht immer nur nach dem eigenen Willen geht. Die persönliche Frustrationstoleranz wird gefordert und kann damit wachsen.
- **Erleben von Selbstwirksamkeit.**
Im Betreuungsalltag erleben sie, dass sie neue oder schwierige Anforderungen aus eigener Kraft bewältigen können. Diese Erfahrung dient als Motor für neue Herausforderungen. Ihr Selbstvertrauen und Durchhaltevermögen wird gestärkt und das Vertrauen in die eigenen Fertigkeiten und Fähigkeiten wächst.
- **Vertrauen auf Hilfe entwickeln.**
Durch eine gelebte Teilhabe erfahren die Kinder, dass sie von den verantwortlichen Erwachsenen gehört, ernst genommen und unterstützt werden. Sie wissen an wen sie sich wenden können oder an welcher Stelle sie ihr Anliegen vorbringen können.
- **Partizipation unterstützt Integration.**
Durch die Tatsache, dass sich Kinder in und mit unterschiedlichen Gruppen auseinandersetzen kann ein solidarisches Miteinander entstehen. Der Austausch mit Vielfalt, Unterschiedlichkeit und die dem „Anderssein“ entgegengebrachte Wertschätzung und Akzeptanz bilden eine tragfähige Basis die intoleranten und/oder radikalen Haltungen entgegenwirkt.

5. Partizipation im Einrichtungsalltag

Unsere Aufgabe sehen wir darin, die Kinder und deren Eltern entsprechend ihrer Möglichkeiten aktiv in Diskussions- und Entscheidungsprozesse mit einzubeziehen. Je nach Inhalt und Entwicklungsstand können sie: selbst bestimmen, mitbestimmen, mitwirken oder werden informiert. Die für uns, zum jetzigen Zeitpunkt, wichtigsten Partizipationsmöglichkeiten und deren Grenzen, seien nachfolgend detailliert aufgeführt.

5.1. Formen der Beteiligung

- Die Kinder haben stets die Möglichkeit, Wünsche und Kritik zu äußern.
- Es ist jederzeit möglich, dass die Interessen der Kinder von den Eltern oder einem Mitarbeiter vertreten werden.
- Es gibt Beteiligungsformen, die als Rituale in den Alltag eingebettet sind wie: Morgenkreis, Gesprächskreise oder im Einzelgespräch.

5.2. Allgemeine Bereiche der Partizipation

- Die Kinder haben ein Recht sowohl auf einen geregelten Tagesablauf mit sich wiederholenden Abläufen als auch auf Veränderung und Exploration. Ferner haben sie ein Recht auf vielfältige Förder- und Beschäftigungsangebote, sowie die Bereitstellung des entsprechenden Materials.
- Die Kinder haben ein Recht auf Information und Mitsprache in allen sie persönlich betreffenden Angelegenheiten. Das päd. Personal informiert die Kinder, hört ihnen aktiv zu, nimmt ihre Äußerungen ernst, gibt eine wertschätzende Rückmeldung und begründet, wenn den Wünschen nicht entsprochen werden kann.
- Die Kinder haben bei projektorientierten Themen Mitsprache und Mitgestaltungsmöglichkeiten.
- Grundsätzlich haben alle Kinder das Recht während der Freispielzeit, Spielpartner, Spielort, und Spieldauer selbst zu bestimmen soweit die Rechte der anderen Kinder dadurch nicht beeinträchtigt werden (siehe auch Punkt 3.1.3. Konzeption).
- Während der offenen Freispielzeit, haben die Kinder das Recht andere Gruppen zu besuchen oder sich für gruppenübergreifende Angebote in den Nebenräumen zu entscheiden, soweit die Rahmenbedingungen dies zulassen.

5.3. Partizipation in der Krippe

5.3.1. Wickelsituation, Toilettengang, Händewaschen

- Das Kind hat das Recht zu äußern, wann, wie und von wem seine Windel gewechselt werden soll. Die Erzieherin behält sich dabei das Recht vor, bei eingeschränkter personeller Besetzung die Person, die das Wickeln übernimmt, zu bestimmen.
- Das Kind hat das Recht, die Wickelsituation einzeln und in Ruhe zu erleben. Dabei achtet die Betreuerin auf einen behutsamen, feinfühligem Umgang, der bestimmt ist von liebevollem Respekt vor dem Kind.
- Das päd. Personal spricht und handelt ruhig, kündigt den nächsten Schritt an und erklärt, was es tut. Dabei hat das Kind das Recht, sich zu äußern, selbst aktiv zu werden und Handlungen zu übernehmen.
- Vor dem Gang ins Bad hat das Kind das Recht, zu Ende zu Spielen und dadurch sein Spiel als wertgeschätzt zu erfahren.
- Das Kind hat das Recht, selbst zu entscheiden, ob und wann es zur Toilette geht. Das päd. Personal behält sich jedoch das Recht vor, zu bestimmen, dass und wann ein Kind gewickelt wird oder zur Toilette geht, wenn Gefahr für die Gesundheit des Kindes besteht oder bevor Kleidung und Gegenstände verschmutzt werden.
- Außerdem behält sich das päd. Personal das Recht vor, zu bestimmen, dass das Kind nach dem Toilettengang und vor dem Essen die Hände wäscht, dass sich das Kind reinigen muss, wenn es, aus der Sicht der Betreuerin, stark verschmutzt ist.

5.3.2. Essen

- Das Kind hat das Recht selbst zu entscheiden, was, wieviel und wie lange es essen mag.

- Das Kind hat das Recht auf Ruhe und Zeit und entsprechend seinem Entwicklungsstand selbständig zu sein (alleine essen mit Hand oder Besteck). Dabei beachtet das päd. Personal die Äußerungen und Vorlieben des Kindes und bietet Hilfe zur Selbsthilfe an.
- Das Kind hat die Möglichkeit sich je nach Entwicklungsstand, Essen selbstständig, auf seinen Teller zu schöpfen.

5.3.3. Schnuller und Kuscheltier

- Das Kind hat das Recht auf Bedürfnisbefriedigung (z.B. durch Schnuller und/oder Kuscheltier). Schnuller und Kuscheltier befinden sich in Reichweite des Kindes.

5.3.4. Regeln

- Das Kind hat das Recht auf einen geregelten Tagesablauf mit gleichbleibenden Abläufen, der dem Kind Sicherheit bietet. Dabei sind Rituale wichtiger als Regeln. Die Pädagogin hat das Recht, in Spielhandlungen oder Situationen einzuschreiten, bevor oder wenn das Kind sich oder andere gefährdet.
- Das Kind hat das Recht, vom päd. Personal in seinem Entwicklungsstand beobachtet und verstanden zu werden. Das päd. Personal achtet in seinem sprachlichen Ausdruck auf eine positive Formulierung.

5.3.5. Eingewöhnung

- Kann sich ein Krippenkind über einen längeren Zeitraum nicht an die Person und Abläufe in der Krippe gewöhnen und äußert dies z.B. mit Weinen oder Verweigerung, wird dies als Beschwerde wahr- und ernstgenommen. Das Kind hat das Recht, die Eingewöhnung für einen längeren Zeitraum zu unterbrechen, oder die Eingewöhnung dann neu zu starten, oder den Zeitraum des Aufenthaltes in der Einrichtung zu verkürzen.

5.4. Im Kindergarten

5.4.1. Auswahl von Angeboten, Themen

- Die Kinder haben das Recht, über die Themenauswahl und die Gestaltung von Bildungs- und Förderangeboten mitzuentcheiden und Vorschläge zu unterbreiten.
- Das pädagogische Personal behält sich das Recht vor, unter pädagogischen Gesichtspunkten Inhalte und Methoden letztendlich zu bestimmen oder zu verändern.
- An gezielten Bildungs- und Förderangeboten innerhalb und außerhalb der Gruppe nehmen die Kinder verpflichtend teil.
- Bei Vorschulprojekten werden die Kinder in die Themenauswahl und Gruppeneinteilung mit einbezogen. Ihre Wünsche werden so weit als möglich berücksichtigt.
- Bei freien Angeboten während der Spielzeit (z. B. Basteln) ist die Teilnahme freigestellt. Das pädagogische Personal behält sich das Recht vor, entwicklungsangemessene Aktivitäten einzufordern.

5.4.2. Wahl der Kleidung für den Garten

- Unter 10°C entscheidet das Personal welche Kleidung getragen wird
- Über 10°C werden die Kinder in der Entscheidung beteiligt. Voraussetzung dafür ist das die Kinder Wechselkleidung dabei haben und die Gesundheit nicht gefährdet wird.
- Ob das Kind Baden oder Matchen möchte, entscheidet es selber. Jedoch ist auch hier die Voraussetzung, dass es Wechselkleidung dabei hat.

5.4.3. Essen

Brotzeit

- Die Kinder können während der Spielzeit selbst bestimmen, ob und wieviel sie essen möchten. Die Kinder entscheiden selbst, neben wem sie sitzen möchten. Das Personal weist lediglich auf gesunde Ernährung hin.
- Das päd. Personal behält sich das Recht vor Zeit, Raum und Bereich zu bestimmen an dem gegessen wird.

Mittagessen

- Die Kinder dürfen bei der Essensauswahl mitbestimmen. Die Kinder wählen ihren Platz selbst. Was und wieviel die Kinder essen, entscheiden sie selbst. Ein Probierklecks wird angeboten, aber nicht automatisch auf den Teller getan. Der Nachtisch wird erst nach dem Hauptgang gereicht.
- Die Kinder nehmen sich selbst das essen.
- Tischdienste werden angeboten. Die Kinder entscheiden selbst, keiner wird gezwungen.
- Das päd. Personal behält sich vor, Ort und Zeit, sowie über die Tischkultur zu bestimmen.

5.4.4. Schlafen

- Die Kinder haben grundsätzlich das Recht zu entscheiden, ob sie schlafen wollen oder nicht.
- Die Kinder haben die Entscheidung im Umgang mit persönlichen Dingen (Schnuller, Kleidung, Bettzeug, Schmusetier etc.). Diese befinden sich in unmittelbarer Nähe zum Ruheplatz.
- Die Kinder haben die Entscheidung während des Ruhens ihre Sitz- oder Liegeposition frei zu wählen.
- Die Ruhezeit dauert mindestens 30 Minuten, danach entscheiden die Kinder selbst wann sie aufstehen möchten. Spätestens 14:30 Uhr werden sie langsam geweckt.
- Die pädagogischen Mitarbeiter behalten sich das Recht vor, Kinder unter 4 Jahren und im Einzelfall Kinder in den Ruheraum zu legen.

6. Partizipation der Eltern

- Die Eltern entscheiden über den Eintritt und die Verweildauer in der Einrichtung.
- Sie entscheiden über die Verpflegung, die Teilnahme am Mittagessen und die mitgegebene Brotzeit. Bei der Wahl des Essenslieferanten werden ihre Wünsche gehört. Die letztendliche Entscheidung trifft der Träger.
- Sie entscheiden über die Einleitung zusätzlicher Fördermaßnahmen, soweit dem keine Kindeswohlgefährdung entgegensteht.
- Eltern entscheiden über die Weitergabe ihrer persönlichen Daten und den Informationsaustausch mit externen Fachdiensten.
- Sie entscheiden über die Teilnahme und Unterstützung bei Festen und Aktionen.
- Sie haben eine Mitentscheidungsmöglichkeit bei allen freizeitpädagogischen Maßnahmen, bei Festen und bei der Erstellung und Weitergabe von Entwicklungsgutachten.
- Beteiligt und angehört werden sie bei allen sie persönlich und ihr/e Kind/er betreffenden Angelegenheiten. Aufgabe der Mitarbeiter/innen ist es die Sorgen, Wünsche und Anliegen anzuhören, sie zu prüfen und entsprechende Rückmeldung zu geben.
- Informiert werden sie über organisatorische Inhalte wie:
Tagesablauf,
Termine, Feste und Veranstaltungen,
Öffnungs- und Schließzeiten,
Personalentscheidungen.
- Des Weiteren über pädagogische Inhalte wie:
das päd. Konzept,
die pädagogische Arbeit,
den Entwicklungsstand des Kindes/der Kinder,
individuelle Vorkommnisse (vgl. hierzu auch sex. Päd. Konzept).

7. Grenzen der Partizipation

Gerade bei der integrativen Arbeit, bei Kindern mit sehr unterschiedlichen Voraussetzungen ist es wichtig den individuellen Entwicklungsstand und die spezifischen Kompetenzen im sozialen und emotionalen Bereich bei allen Formen der Mitbestimmung zu beachten. Die pädagogischen Mitarbeiter sind hier gefordert, sehr situativ die Kinder zu leiten und zu führen, ihnen Teilhabe und Mitbestimmung zu ermöglichen, ohne sie zu überfordern. Hier gilt es sehr feinfühlig die Signale der Kinder zu erfassen, kreative Beteiligungsmöglichkeiten anzubieten bzw. auszuprobieren. Partizipation bedeutet nicht, dass Kinder alles machen dürfen oder dass sie im Einzelfall die Mitarbeiter überstimmen können. Im Alltag obliegt die Verantwortung immer den Erwachsenen, sie sind für den Schutz der Kinder zuständig und müssen ihn, gerade bei Kindern mit Behinderung, im Einzelfall auch gegen den Willen anderer Kinder oder der Gruppe durchsetzen. Wichtig ist es auch, dass die pädagogischen Fachkräfte ihre persönlichen Grenzen reflektieren und die Verantwortung dafür übernehmen. Sie sind damit gefordert zwischen der Einschätzung ihrer persönlichen Möglichkeiten und den Bedürfnissen der Kinder abzuwägen, auf dieser Grundlage Entscheidungen zu treffen, diese den Kindern mitzuteilen und zu begründen (Bruner 2001; S. 82).

8. Beschwerde

8.1. Vorüberlegungen

In Kindertageseinrichtungen besteht zwischen den Kindern und den Erwachsenen zwangsläufig ein ungleiches Machtverhältnis. Aufgrund des Altersunterschiedes, der Lebenserfahrung und des Wissensvorsprungs besteht stets die Gefahr, dass die Erwachsenen ihre Überlegenheit gegenüber den Kindern ausnutzen. Zudem sind sie in der Integrativ- und Elementarpädagogik gefordert, Kinder an die Einhaltung von Regeln heranzuführen, zu kontrollieren und bei Bedarf auch gegen ihren Willen durchzusetzen. Unabdingbar ist es deshalb den Kindern ihre Rechte aufzuzeigen und die Möglichkeit der Beschwerde zu verankern.

8.2. Definitionen

Wir verstehen unter dem Begriff Beschwerde alle schriftlichen und/oder mündlichen, kritischen Äußerungen von Kindern oder deren Personensorgeberechtigten, die den Einrichtungsalltag, insbesondere

- das Verhalten der Fachkräfte oder Kinder
- das Leben in der Einrichtung oder
- die Entscheidungen des Trägers betreffen.

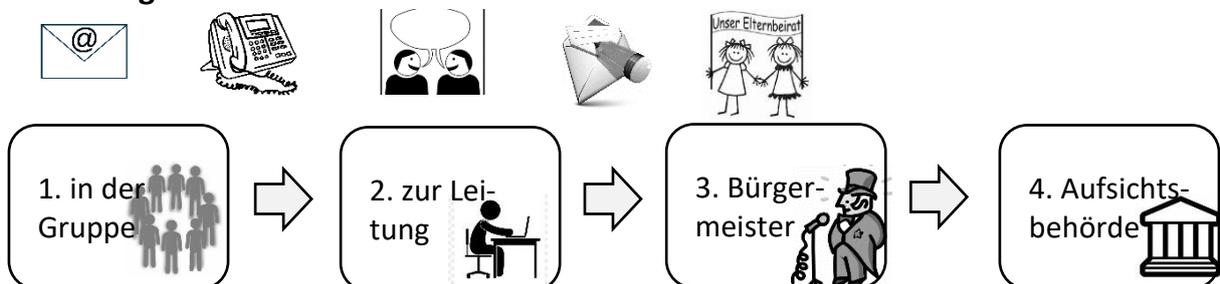
Unseres Erachtens umfasst Beschwerdemanagement alle Maßnahmen die in Zusammenhang mit dem Eingang und der Bearbeitung von Beschwerden stehen.

8.3. Ziele

Beschwerdesysteme sind ein wichtiges Instrument die Rechte von Kindern und Eltern zu wahren. Sie

- dienen der Qualitätssteigerung und –sicherung.
- bilden ein wichtiges Instrument zur Reflexion der eigenen Arbeit.
- dienen der Prävention und schützen die Kinder.

8.4. Möglichkeiten der Beschwerde



8.4.1. offene, persönliche Rückmeldungen allgemein

Grundsätzlich kommen bei Beschwerden alle Ebenen und Personen unserer Kindertagesstätte in Betracht. Alle Kinder und Eltern können sich mit Ihrem Anliegen an die Person wenden, der sie vertrauen und die sie für ihr Anliegen als hilfreich empfinden. Unabhängig davon ob diese Person für die Bearbeitung zuständig ist oder nicht. Wir nehmen alle Beschwerden

ernst, sehen sie als Chance zur Qualitätssteigerung und achten bei der Bearbeitung auf Transparenz und Verlässlichkeit.

Innerhalb der Einrichtung sind dies:

- unser Elternbeirat
- Mitarbeiter/innen im Gruppendienst
- Einrichtungsleitung bzw. stellv. Leitung/en.

Außerhalb der Einrichtung sind dies:

- der Bürgermeister, als Vertreter des Trägers
- zuständige Sachbearbeiter/innen im Amt für Jugend und Familie, in Freising
- Sozialministerium.

8.4.2. Mündliche Beschwerdemöglichkeiten im Einrichtungsalltag

Wie auch bei den Partizipationsmöglichkeiten gibt es im Haus fest integrierte informelle und formelle Settings wie beispielsweise:

- Den Morgen- bzw. Gesprächskreis: Hier bieten wir Raum und Zeit und unterstützen die Kinder darin ihre Belange, Wünsche, Ärgernisse und Anregungen zu formulieren.
- Den Gruppenalltag: hier bieten sich viele Situationen für persönliche Gespräche unter vier Augen oder in kleinen Kinderrunden. Dabei nehmen wir die Kinder ernst, hören aufmerksam zu und bestärken die Kinder darin uns ihre Ängste, Sorgen, Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse und Wahrnehmungen mitzuteilen.
- Im Kindergarten werden regelmäßig Beobachtungen durchgeführt und dokumentiert. Der von uns verwendete Beobachtungsbogen enthält auf der letzten Seite eine „Selbsteinschätzung mittels Befragung“. Hier werden die Kinder explizit ermuntert sich Gedanken zu machen und Positives wie Negatives auszudrücken.
- Für die Eltern besteht weiterhin im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgespräche die Möglichkeit, Sorgen, Ärgernisse, Wünsche oder Anregungen anzusprechen.

8.4.3. Schriftliche Beschwerdemöglichkeiten

- In den Eingangsbereichen befinden sich Vordrucke, diese können ausgefüllt in den Briefkasten vor dem Büro gesteckt werden. Alternativ können sie uns auch auf dem Postweg oder über den Briefkasten vor dem Haus zugestellt werden.
- Ferner können Beschwerden per email: kleine.strolche@vg-zolling.de gesandt werden.
- Die jährlich stattfindenden Elternbefragungen, bieten Raum für Rückmeldungen an die Einrichtung.
- In Beschwerdefällen, in denen eine mögliche Gefährdung des Kindes vorliegt oder die unter den § 8a „Kindeswohlgefährdung“ fallen, muss umgehend die Leitung informiert werden. Diese entscheidet über das weitere Vorgehen und zieht ggf. das Jugendamt hinzu. Kinder oder Eltern müssen darüber informiert werden.

8.5. Beschwerdeverfahren

8.5.1. Klärungsversuch innerhalb der beteiligten Personen

Bei personen- oder verhaltensbezogenen Beschwerden, wird im ersten Schritt versucht, unter Einbeziehung der betroffenen Konfliktparteien und ggf. einer neutralen Vertrauens- oder Leitungsperson, das Anliegen zu klären, konstruktive Lösungsvorschläge zu entwickeln oder einen für beide Seiten zufriedenstellenden Kompromiss zu finden.

8.5.2. Bearbeitung der Beschwerde im Team

Sollte es zu keiner Einigung kommen oder die gesamte Einrichtung betreffen, wird in Absprache mit dem Kind/den Kindern oder den Eltern die Beschwerde im nächsten Team besprochen und es wird entschieden, welche Maßnahmen getroffen werden. Diese und weitere nötige Schritte werden im Protokoll schriftlich festgehalten.

Anonym eingehende Meldungen werden wie oben erwähnt behandelt. Eine unmittelbare Rückmeldung ist in diesem Fall allerdings nicht möglich.

8.5.3. Rückmeldung an das Kind bzw. die Eltern

Das Kind bzw. die Eltern werden über die Entscheidung des Teams informiert und die weiteren Schritte erörtert. Die zuständigen Mitarbeiter sind verantwortlich für die Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen. Die Leitung wird darüber informiert.

Literaturverzeichnis

- Hansen, Rüdiger/Knauer, Raingard (2013): Artikel; Beschwerden erwünscht. Teil 1 und 2 erschienen in Theorie und Praxis der Sozialpädagogik 9/13 und 10/13
- Prof. Dr. Urban-Stahl, U. (Projektleitung), „Beschwerden erlaubt“ 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (BIBEK).
- Bruner, Claudia Franziska/Winklhofer, Ursula/Zinser, Claudia: Partizipation ein Kinderspiel? Beteiligungsmodelle in Kindertagesstätten, Schulen, Kommunen und Verbänden. Herausgeber: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Berlin 2001
- Schick, Benno/Kwasniok Andrea: Die Rechte von Kindern von logo einfach erklärt. Herausgegeben von Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. 5. Auflage Sommer 2004.
- Hansen, Rüdiger/Knauer Raingard (2015): Das Praxisbuch: Mitentscheiden und Mit-handeln in der KiTa. Verlag Bertelsmann Stiftung
- Stamer-Brandt, Petra: Partizipation von Kindern in der Kindertagesstätte. Carl Link Verlag, 2. Auflage 2014
- Hansen, Rüdiger/Knauer, Raingard/Sturzenhecker, Benedikt: Partizipation in Kindertageseinrichtungen. So gelingt Demokratiebildung mit Kindern! Verlag Das Netz (2011)