

# Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita

Update Beschwerdeverfahren

Daniel Frömbgen | Rüdiger Hansen | Julius Seelig  
Institut für Partizipation und Bildung

Potsdam, 11. Juli 2019

| Bertelsmann**Stiftung**

# Zeitplan



	<b>Daniel Frömbgen</b>	<b>Rüdiger Hansen</b>	<b>Julius Seelig</b>
13:30-15:30	Plenum		
inklusive 2 x	Arbeitsgruppe 1	Arbeitsgruppe 2	Arbeitsgruppe 3
16:00-18:00	Plenum		
inklusive 2 x	Arbeitsgruppe 1	Arbeitsgruppe 2	Arbeitsgruppe 3



INSTITUT FÜR PARTIZIPATION UND BILDUNG





# **Beschwerdeverfahren in Kitas nach § 45 SGB VIII**

---

Verfahrens-Update  
für Multiplikator\*innen

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team  
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren 
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern 
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



- 1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren**
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



## 1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren

1. Partizipation und Beschwerdeverfahren für Kinder anzuwenden, ist ein **Pflichtaufgabe** von Kindertageseinrichtungen
2. Partizipation und Beschwerdeverfahren für Kinder anzuwenden, dient dem **Schutz der Kinder vor Machtmissbrauch von Fachkräften**
3. Kinderschutz verlangt eine demokratische **Begrenzung der Macht der Erwachsenen**

# Partizipation und Beschwerdeverfahren für Kinder anzuwenden, ist ein Pflichtaufgabe von Kindertageseinrichtungen



**BUNDES  
KINDERSCHUTZ  
GESETZ**

## **Sozialgesetzbuch (SGB)**

Achtes Buch – (VIII)

Kinder- und Jugendhilfe

§ 45

[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 [...]

3. 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

1. die **Konzeption der Einrichtung** vorzulegen [...]

# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

„Bis jetzt  
hing alles vom **guten Willen**  
und von der guten oder schlechten Laune  
**des Erziehers** ab. **Das Kind** war **nicht**  
**berechtigt**, Einspruch zu erheben. Dieser  
Despotismus  
muss ein Ende haben.“  
*Janusz Korczak*

**Und was hat sich seit dem 1.1.2012 geändert?**



# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

„Jede Erziehung und jede Pädagogik steht zunächst unter dem **Generalverdacht**, als **Machtmissbrauch** angelegt zu sein und Unterdrückung zu betreiben. Will sie den Verdacht entkräften, muss die je konkrete Erziehung und die je allgemeine Pädagogik **nachweisen**, wie sie **Machtmissbrauch verhindert und Unterdrückung aufhebt.**“

*Ulrich Bartosch*



# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

Das Bundeskinderschutzgesetz  
ist u.a. aufgrund massiven Machtmissbrauchs  
durch pädagogische Fachkräfte  
entstanden.

## Erschütternder Abschlussbericht über Odenwaldschule

Sichtlich bewegt stellten zwei Juristinnen den Abschlussbericht zum Missbrauch an der Odenwaldschule vor. Er enthält erschütternde Fakten.



Foto: dpa/DPA

An der Odenwaldschule hat es deutlich mehr Fälle von sexuellem Missbrauch gegeben als bislang bekannt. Der von dem Eliteinternat im südhessischen Heppenheim am Freitag vorgelegte Abschlussbericht über sexuellen Missbrauch an der Schule nennt 132 Opfer in den Jahren von 1965 bis 2004. "Doch das sind nicht alle, die Dokumentation bleibt unvollständig", sagte die Frankfurter Juristin Brigitte Tilmann bei der Vorstellung des Berichts. Bislang hatte die offizielle Zahl der Opfer bei 70 gelegen.

# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

Das Bundeskinderschutzgesetz  
ist u.a. aufgrund massiven Machtmissbrauchs  
durch pädagogische Fachkräfte  
- auch in Kindertageseinrichtungen -  
entstanden.

Bad Segeberg

## Eltern alarmiert: Missbrauchsvorwürfe im städtischen Kindergarten

18-Jähriger soll Mädchen und Jungen der Kita Christiansfelde unsittlich berührt haben. Staatsanwaltschaft ermittelt.

07.05.2014 14:15 Uhr

PROZESS: MISSBRAUCH IM KINDERGARTEN

## Welche Rolle spielte der DRK-Chef?

Geschäftsführer räumte ein, erst sechs Wochen nach Bekanntwerden der Vorwürfe die Polizei eingeschaltet zu haben.

Von Arne Kolarczyk

norm/ltzehoe. Im Prozess um die Missbrauchsvorwürfe im Elmshorner DRK-Kinderhort stand strigen sechsten Verhandlungstag die Rolle des Trägers im Mittelpunkt. So gab Kreisgeschäftsführer Reinhold Kinle auf Nachfrage an, erst mehr als sechs Wochen nach ntwerden der Vorwürfe die Polizei eingeschaltet zu haben.

de Januar macht das Landgericht ltzehoe Uwe B. (61) den Prozess. Der Ehemann der lls angeklagten Hortleiterin Ingrid B. (56) soll sich zwischen Frühjahr 2005 und August 2006 ällen an Kindern sexuell vergangen zu haben sowie in zwei weiteren Fällen Kinder idelt haben. Seiner Frau wird Beihilfe in elf Fällen vorgeworfen. ... il sie die Vorfälle nt haben soll.



14.10.13

REGIONALES KINDESMISSBRAUCH

## Erzieher gesteht Missbrauch in Hamburger Kita

Ein Erzieher hat mehrere Kinder in einer Kita missbraucht und seine Opfer auch fotografiert. Vor Gericht legte der Mann nach zähem Ringen ein Geständnis ab – gegen einen juristischen Handel.

# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

Die konzeptionelle Verankerung  
von Partizipation und Beschwerdeverfahren  
soll **Kinder HIER und JETZT**  
**vor Machtmissbrauch schützen.**

## **§ 8a SGB VIII**

Schutzauftrag bei  
Kindeswohlgefährdung



Kindeswohlgefährdung  
in der Familie

## **§ 45 SGB VIII**

Erlaubnis für den  
Betrieb einer Einrichtung



Kindeswohlgefährdung  
in Einrichtungen

# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen



## Kapitel 4.3

## Prozessdarstellung – vom ersten Hinweis bis zur Bewertung und Dokumentation

34



# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

Die konzeptionelle Verankerung  
von Partizipation und Beschwerdeverfahren  
soll **Kinder HIER und JETZT**  
**vor Machtmissbrauch schützen.**

Das gelingt nicht durch pädagogische Projekte,  
die allein vom guten Willen der Fachkräfte getragen werden.

Es gilt vielmehr,  
die **Macht der pädagogischen Fachkräfte**  
**über die Kinder (demokratisch!) zu begrenzen.**

# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

„**Sexualisierte Gewalt hat viel mit Macht zu tun. Und zwar mit strukturellen Machtverhältnissen.**

Wenn ich als Chefin von meinem Angestellten belästigt werde, habe ich viel mehr Möglichkeiten, das abzubügeln. Im Notfall kann ich ihn entlassen. Mit solchen Situationen umzugehen, ist viel einfacher, wenn ich weiß, ich habe Kontrolle über eine Situation. **Je ungleicher Machtverhältnisse sind, desto mehr Grenzüberschreitungen gibt es - auch sexuelle Grenzüberschreitungen.“**

*Mithu M. Sanyal*



# Kinderschutz verlangt eine demokratische Begrenzung der Macht der Erwachsenen

**Der Machtmissbrauch beginnt lange, bevor es zu sexueller Gewalt kommt.**

Ich behaupte:

**Fast alle Fachkräfte haben als Kind selbst Demütigungen durch Erwachsene erfahren.**

**Fast alle Fachkräfte reproduzieren solche Demütigungen in Stresssituationen.**



# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. **Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“**
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen



## 2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“

1. § 45 SGB VIII schreibt vor, Partizipation UND Beschwerdeverfahren anzuwenden
2. Beschwerdeverfahren sind ein Baustein der Konzepte „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Einführung von Beschwerdeverfahren bei bereits vorhandener Kita-Verfassung
4. Einführung von Beschwerdeverfahren ohne vorhandene Kita-Verfassung

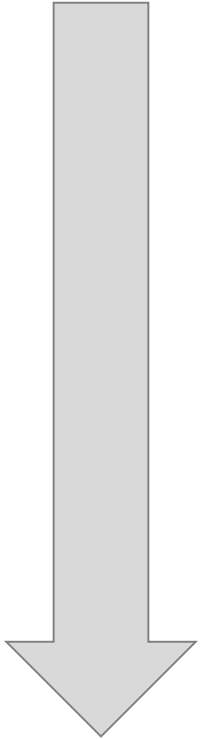
# Beschwerdeverfahren sind ein Baustein in unseren Konzepten

Die pädagogischen Fachkräfte **geben freiwillig einen Teil ihrer Macht an die Kinder ab**, indem sie

Strukturelle Verankerung in der Kita-Verfassung	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> die <b>Rechte</b> der Kinder klären</li><li><input type="checkbox"/> die Rechte der Kinder beim <b>Umgang mit Regeln und Regelbrüchen</b> klären</li><li><input type="checkbox"/> <b>Beschwerden</b> - auch über die Fachkräfte - ermöglichen und herausfordern</li><li><input type="checkbox"/> verlässliche <b>Beteiligungsgremien</b> einführen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> die Rechte der <b>Eltern</b> klären</li></ul>
Projekt und Dialog	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> die <b>Verfahren</b> angemessen gestalten</li><li><input type="checkbox"/> die <b>Interaktionen</b> respektvoll gestalten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> die Rechte der <b>Mitarbeiter*innen</b> klären</li></ul>

# Einführung bei bereits vorhandener Kita-Verfassung

## Idealtypisches Vorgehen

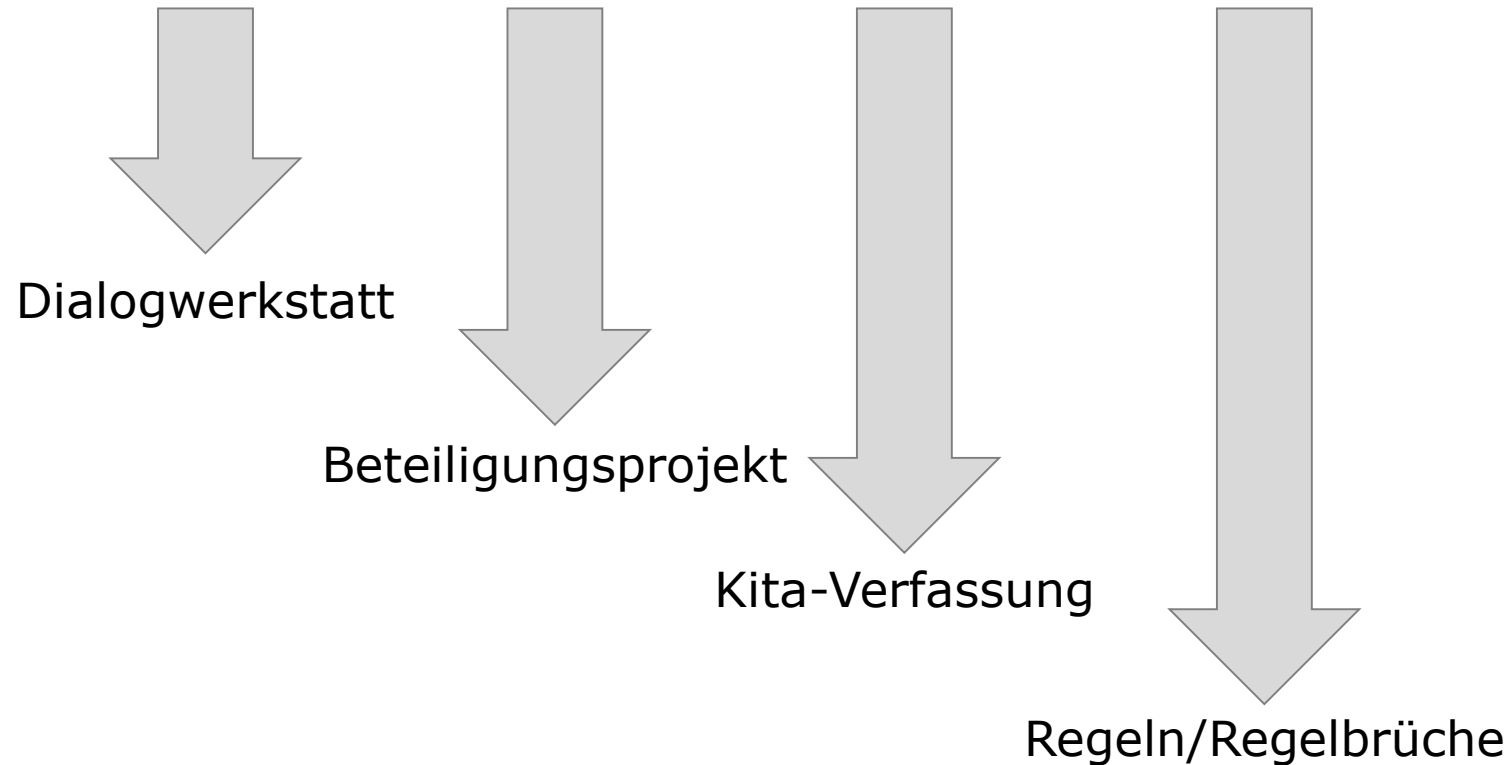


1. Planung eines **Beteiligungsprojekts mit Dialogwerkstatt** im ganzen Team (dreitägige Teamfortbildung )
2. Planung und Durchführung **weiterer kleinerer Projekte**, bis die Interaktions- und Verfahrensweisen verlässlich umgesetzt werden (Monate...)
3. Erarbeitung einer **Kita-Verfassung**: Klärung der Selbst- und Mitbestimmungsrechte und Einführung von Beteiligungsgremien (dreitägige Teamfortbildung)
4. Einführung der Verfassung durch Projekte, **Verstetigung** der Gremiensitzungen (Monate...)
5. Einführung von **Beschwerdeverfahren (1 Tag)**
6. Umgang mit **Regeln und Regelbrüchen**

# Einführung ohne Kita-Verfassung

## Mit Beschwerdeverfahren beginnen

1. Einführung von **Beschwerdeverfahren** (**2-3 Tage**)



# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
- 3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team**
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen



## 3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team

1. **8 Fragen** zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für Kinder
2. **Standards** für Beschwerdeverfahren nach in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“

### 3. **Wie vorgehen?**

Zuerst ein Brainstorming mit den 8 Fragen machen?

Risiko: Anschließende Einführung der Standards kann als Korrektur empfunden werden.

Oder zuerst die Standards vorstellen?

Risiko: Es werden über die vorgestellten Ideen hinaus wenig eigene entwickelt.

# Beschwerden – auch über die Fachkräfte – ermöglichen und herausfordern

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für Kinder

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?

# Brainstorming mit den 8 Fragen

---



1. Die **8 Fragen** werden visualisiert und **an 8 Orten im Raum** platziert (an Pin-Wänden oder auf dem Boden)
2. Die Fachkräfte aus dem Team erhalten jeweils einen **Moderationsstift** und rechteckige **Karten**
3. Sie bekommen bis zu **einer Stunde Zeit** (wird selten in Anspruch genommen), in der sie von Frage zu Frage wandern und alles aufschreiben, was ihnen zu den jeweiligen Fragen einfällt. Dies ist keine Stillarbeitsphase.
4. Anschließend werden die Ideensammlungen gesichtet und ggf. einzelne Karten einer passenderen Frage zugeordnet.



### 1 Worüber dürfen sich Kinder in der Kita beschweren?

ALLEs!

- andere die große Kinder
- Spiezeug
- Spiezeug-angebot
- Kindler
- ELTERN
- Freizeitgestaltung alle raus, alle rein (Tagesplanung)
- Essen
- daß Erwachsene sie nicht verstehen

### 2 Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?

- Gestikulieren
- Wenden
- Schreien
- Mimik
- Verbal
- Weinen, schreien, sich über andere Kinder beschweren
- Nein!
- verbal
- gestikulär
- durch, während der Spielzeit
- während der Pausen
- will nicht in die Kita (Abschied)
- übers Essen (was, nichts...)
- über die Ausscheidungen (omnipha...)
- sich nach hinten fallen lassen
- Verweigern

### Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

- Methoden
- den Kindern signalisieren, dass deren Meinung wichtig ist! -> Grundhaltung & Haltung
- Reflexion durch Spielzeug
- Geschichten
- Verbinden der Pädagogik
- Es spricht immer in der Kita
- Eigene Fehler thematisieren
- Sich entschuldigen
- "Hör der Kinder verbal, beobachten"

### 4 Wo / bei wem können sich Kinder in der Kita und über die Kita beschweren?

- Bei den Fachkräften
- ELTERN
- Pod. Fachkraft
- KINDERN
- Im Hier + Jetzt, drückt
- Sich einmischen, wenn Kollegin / Kind nicht versteht
- Sich einmischen in Machtkämpfe Kollegin - Kind
- die Art + Weise ist ausschlaggebend
- besser einmischen, als nicht einmischen
- auch unter 8.

### 5 Wie werden Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?

Wenn überhaupt nötig, da direkt zu hören ist

Dokumentation: verbal (symbol / Gegenstand...)

- Beobachten
- Zuhören
- zuhören
- Zuhören
- Beobachtung
- Fotografieren
- Nachfragen, bis ich verstehen kann, was das Kind zum Ausdruck bringen will.
- Grundhaltung der Fachkräfte
- Akzeptanz
- Empathie
- Empathie
- Empathie

### 6 Wie wird über Beschwerden von Kindern entschieden und wie werden sie bearbeitet?

- Anhörung
- Gruppenregeln mit den Kindern formulieren
- Einzelkinder / Themen
- Mit Kindern vereinbaren
- oft subjektive Einschätzung der Pädagogen
- Regeln in Verfahren
- Verfahren
- Verfahren
- Verfahren

### 7 Wie wird im gesamten Beschwerdeverfahren der Respekt gegenüber den Kindern zum Ausdruck gebracht?

- Zuhören und sich Zeit nehmen
- Schwerfreflexion!
- ernst nehmen
- Nachfragen
- Grundhaltung der Pädagogen
- Vertrauen
- Personale Haltung
- Akzeptanz
- Feinfähigkeit
- Ernst nehmen
- Verständigung
- Empathie

### 8 Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu werden?

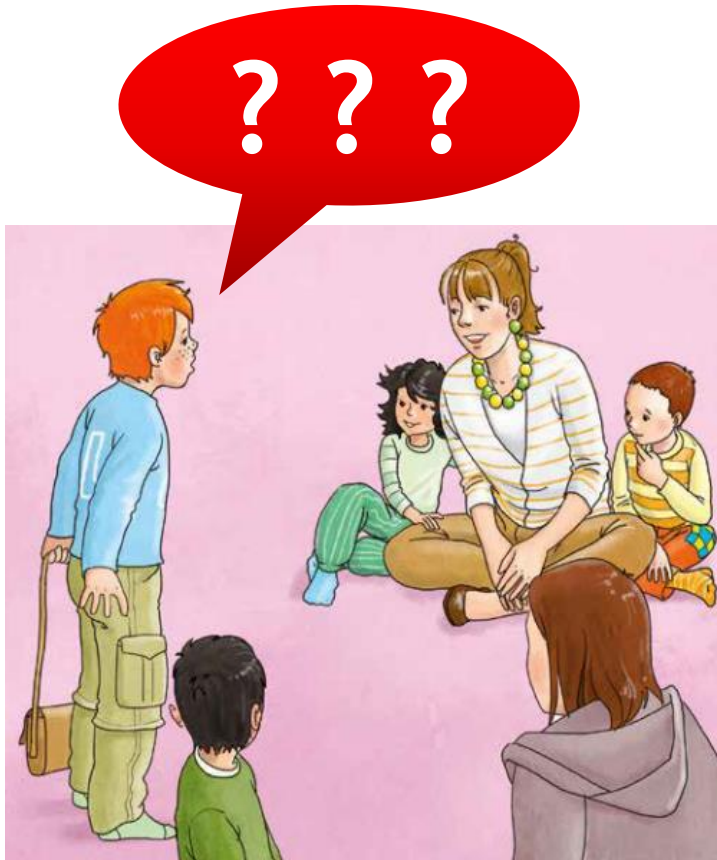
- Kollegiale Beratung
- Reflektieren
- Kommunizieren
- Diskutieren
- Professionell bleiben
- Nicht persönlich werden
- Kritikfähigkeit trainieren
- kollegiale Beratung
- gegenseitigen Feedback
- offene Grundhaltung
- empfehlen
- offen für mehrere Perspektiven zu sein



**Brainstorming mit den 8 Fragen**

# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

## 1. **Worüber** dürfen sich Kinder in der Kita beschweren?



**!** Fachkräfte, andere Kinder, Eltern...

Ausstattung, Angebote, Essen...

Abläufe, Regeln...

**Über alles,  
was sie bedrückt.**

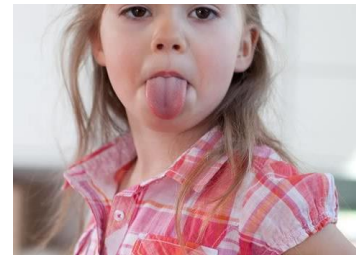
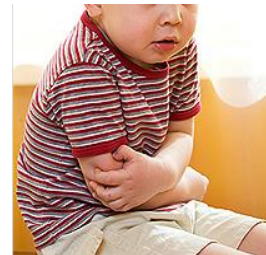
(auch wenn es für die Fachkräfte eindeutig ist, dass der Beschwerde anschließend nicht stattgegeben werden kann)

# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

## 2. **Wie** bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?



Kinder haben **100 Sprachen** – auch um sich zu beschweren. Diese gilt es **wahrzunehmen** und als Beschwerden zu **interpretieren**.



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

3. Wie können Kinder dazu **angeregt** werden, sich zu beschweren?



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

3. Wie können Kinder dazu **angeregt** werden, sich zu beschweren?

Kinder müssen dabei unterstützt werden, ihre Beschwerden – insbesondere über Erwachsene – zunehmend **eindeutiger zu äußern, gezielter zu adressieren** und **nachhaltiger zu behaupten**.

- ⇒ Unterschiedliche Meinungen offenlegen
- ⇒ Eigene Fehler aktiv zur Diskussion stellen
- ⇒ Feedback in Kinder- versammlungen einholen
- ⇒ **Signalisieren, dass es erwünscht es, sich zu beschweren**



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

4. **Wo / bei wem** können sich Kinder in der Kita und über die Kita beschweren?

Beschwerdestellen müssen Kinder ggf. **wirksam vor Machtmissbrauch pädagogischer Fachkräfte schützen** können.



**Beteiligungs-  
gremien**  
(wenn Kinder dort  
Themen einbringen)



**Eltern**  
(als einzige  
nutzbare  
externe Stelle)



**Leitung**  
(als interne  
übergeordnete  
Stelle)



**Betreuende  
Fachkraft**  
(erfordert  
**Öffentlichkeit**  
jenseits der  
Beziehung)



RÜDIGER HANSEN

# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

5. Wie werden die Beschwerden von Kindern aufgenommen und **dokumentiert**?



- ⇒ **formlos**, wenn sie unmittelbar bearbeitet werden können
- ⇒ **förmlich**, wenn sie nicht unmittelbar bearbeitet werden können



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

6. Wie werden die Beschwerden von Kindern **bearbeitet** / wie wird Abhilfe geschaffen?

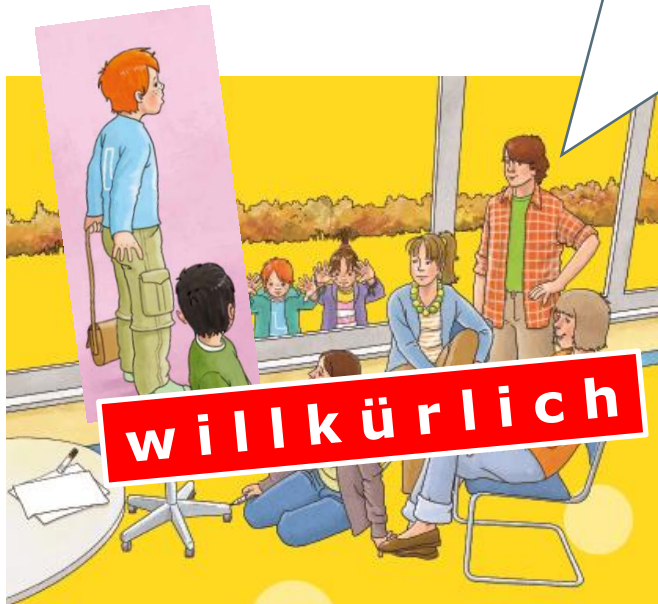
Soll die Beschwerde **zurückgewiesen** oder **Abhilfe** geschaffen werden?



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

6. Wie werden die Beschwerden von Kindern **bearbeitet** / wie wird Abhilfe geschaffen?

Soll die Beschwerde **zurückgewiesen** oder **Abhilfe** geschaffen werden?



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

6. Wie werden die Beschwerden von Kindern **bearbeitet** / wie wird Abhilfe geschaffen?

Soll die Beschwerde **zurückgewiesen** oder **Abhilfe** geschaffen werden?



- ⇒ **Rechtekatalog** sorgt für gerechte Entscheidungen
- ⇒ **demokratische Gremien** sorgen für transparente Zuständigkeiten



# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

7. Wie wird der **Respekt** den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?



- ⇒ indem Erwachsene ihnen voller Aufmerksamkeit und Anteilnahme **zuhören**
- ⇒ indem jede Beschwerde **ernst genommen** wird
- ⇒ indem jede Beschwerde so **zeitnah und transparent** wie möglich bearbeitet wird
- ⇒ indem die Kinder **angemessen unterstützt** werden

# Standards für Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas nach § 45 SGB VIII

8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte **gegenseitig unterstützen**, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?



- ⇒ indem sie für **faire, geregelte Verfahren** sorgen
- ⇒ indem sie die **Partizipations- und Beschwerdepraxis** regelmäßig im Team reflektieren
- ⇒ indem sie ggf. für **Supervision** sorgen
- ⇒ indem sie **felerfreundlich** sind

# Demokratische Partizipation ist eine Herausforderung an pädagogische Fachkräfte

„Ich habe mich im Verlaufe eines halben Jahres  
fünfmal **dem Gericht gestellt** ...

Ich behaupte mit aller Entschiedenheit,  
dass diese wenigen Fälle  
Grundstein **meiner eigenen Erziehung**  
**zu einem neuen ‚konstitutionellen‘ Pädagogen** waren,  
der den Kindern kein Unrecht tut,  
nicht weil er sie gern hat oder liebt,  
sondern weil **eine Institution** vorhanden ist,  
**die sie gegen Rechtlosigkeit, Willkür und Despotismus**  
**des Erziehers schützt.“**

*Janusz Korczak*



# Auswertung des Brainstormings

---



1. Frage für Frage wird jetzt **diskutiert**:
  - Was wurde zusammengetragen?
  - Gibt es **Widersprüche** zu einzelnen Karten?
  - Was fehlt? Multis dürfen durchaus **(Standards!) ergänzen**
2. Dann werden „**Hard Skills**“ von „**Soft Skills**“ getrennt:
  - Welche Karten benennen Rechte von Kindern? Welche Strukturen, Verfahren?
  - Elemente der Kita-Verfassung
  - Welche Karten benennen persönliche Kompetenzen, Bereitschaften, Ansprüche?
  - Welche konkrete Beispiele?
  - Anhang zur Kita-Verfassung

1

# Worüber dürfen sich Kinder in der Kita beschweren?

- über Erz.
- Kinder
- Lehrer
- Ausstattung

- Projekte
- Essen
- andere Kinder

- Regeln
- Struktur / Ablauf
- Essen

Jedes Kind hat das Recht sich über Alles und Jeden zu beschweren!!!  
 Beispiele: ob sie verbesserung wünschen, über Kinder und Erwachsene, über Abläufe, **ÜBER ALLES!!**

- Essen
- Angebote / Projekte
- Fachkräfte
- Räume / Ordnung

über alles, was für sie nicht gut ist

über mich (Fachkräfte)

- Ausstattung
- andere Kinder
- päd. Fachkräfte
- Methoden
- Essen / trinken

- Regeln
- Fachkräfte

ungerechtes Behandeln

über alles

- Essen
- Gruppenkreis (Inhalt)
- Handlung von Erziehern

übers Essen

- Erzieher
- Kinder
- über alles

über andere Kinder / Pädagogen

über alles was sie stört

1. über alles!

- andere Kinder
- Mitarbeiter
- Schule
- Eltern / Familie
- Regeln

⑦

1  
Worüber dürfen sich  
Kinder in der Kita  
beschweren?

über  
ALLES!

andere ärgende  
Kinder  
z.B. Kratzen, beißen, hauen

Kinder

ELTERN

über alle Dinge,  
die eine persönliche Grenze  
des Kindes überschreiten!  
→ Subjektive Wahrnehmung jedes  
Kindes fachten!

Spielzeug-  
auswahl  
Spielzeug-  
angebot

über beißen, kratzen,  
hauen  
(ärgende Kinder)  
• Spielsaite, Platz an dem Tisch

- über Eltern
- Kinder
- über Päd. Fachkräfte
- über Großeltern
- über Essen

Pädagogen /  
Fachkräfte

Freispiel-  
gestaltung  
alle raus, alle rein  
(Tagesplanung)

daß Erwachsene  
Sie nicht verstehen

Essen

3

Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

- Reflektionsrunde
- ihre Meinung zu fragen
- ~~häufige~~ Befragungen
- Vertrauensklima

Fragen nach den Bedürfnissen / Erwartungen Ideen (Interesse haben)

→ Reflexionsrunden müssen Alltag sein

- nachfragen
- Beschwerden ernst nehmen
- ⇒ dadurch können Kinder dann auch wieder (Vertrauen)

Die Kinder müssen darüber aufgeklärt werden was sie für Rechte haben!!! Ihnen muss bewusst gemacht werden das sie nicht alles erlauben müssen weil sie eh kein Mitspracherecht haben!

Durch die Partizipation lernen Kinder ihre Meinung zum Ausdruck zu bringen. Unsere Aufgabe ist es sie sensibil dafür zu machen zu erkennen das sie Rechte haben und diese auch benutzen!

Auf die Kinder wird eingegangen und für sie Zeit genommen

- Vertrauen an die Fachkräfte
- zuhören
- Probleme von den Kindern werden ernst genommen

3 | eine Anonymität geben, Vertrauen schenken, zu dem unterstützen, Da sein, Verstärken

Vorbild sein

Konflikte vor Kindern austragen

- zuhören
- verbal

- ③ → Bewusstsein
- Vertrauen schaffen
- Vorbild sein (kritisch, relativ sein)
- authentisch sein → können versch. Beschwerdemaßnahmen
- durch Übung

Rückmelderunden in den Gruppen

Schriftliche Kinderbefragungen

3. Aufklärung

4

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

Bei den  
Fachkräften

- Eltern  
- Päd. Fachkraft

KINDERN

im Hier + Jetzt,  
direkt

Sich einmischen,  
wenn Kollegin Kind  
nicht versteht

Sich einmischen  
in Machtkämpfe  
Kollegin - Kind

- Mut sich einzumischen  
- Ehrlichkeit sich & den  
anderen gegenüber  
- nicht nachtragend sein!

auch  
unter  
8.

die Art + Weise  
ist ausschlaggebend

besser einmischen,  
als nicht einmischen

6

Wie wird über  
Beschwerden von  
Kindern entschieden  
und wie werden sie  
bearbeitet?

Anhörung

Regeln + Verfassung  
+ Standards  
sind unsere  
Vorgabe

Pädagoge - Kind Gespräch  
(viell. mit zwei neutralen  
Personen zB. zusätzlich noch  
ein Kind + 1 Erwachsener)

Verfassung  
+ Gespräch  
evtl. auch i. d. Gruppe  
thematisieren

- Gruppenregeln mit  
den Kindern formulieren  
- Diskutieren / Themati-  
sieren  
- Mit Bildern visualisieren

oft  
subjektive Einschätzung  
der Pädagogen !

- 1) Beschwerden dokumentieren
- 2) In Kleinteam besprechen
- 3) Zusammen mit dem Kind  
besprechen und eine Lösung  
(Regeln) finden.

Zeitnah

unbürokratisch



**Auswertung des Brainstormings**

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team
4. **Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren**
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen



## 4. **Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren**

1. Abschnitt 1: Verfassungsorgane
2. Abschnitt 2: Zuständigkeitsbereiche
3. Anhang

# Verfassungstext Beispiel

---



## Abschnitt 1: Verfassungsorgane

### **§ 5 Kindersprechstunde**

- (1) Die Kindersprechstunde findet einmal in der Woche statt.
- (2) Während der Kindersprechstunde empfängt die Einrichtungsleitung alle Kinder, die ihr etwas mitteilen, Wünsche äußern oder Beschwerden vorbringen wollen.
- (3) Die jeweiligen Kinder selbst oder die Einrichtungsleitung mit Zustimmung der jeweiligen Kinder können ein von den Kindern vorgebrachtes Thema einer Gruppenkonferenz, dem Kinderparlament oder der Dienstversammlung der pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Entscheidung vorlegen.

# Verfassungstext Beispiel (hier: Hort)

---



## Abschnitt 2: Zuständigkeitsbereiche

### § 25 Beschwerden

- (1) Jedes Kind hat das Recht, sich über alles, was es stört, zu beschweren.
- (2) Die Kinder haben das Recht, ihre Beschwerden in den Beteiligungsgremien, gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder der Leitung sowie anderen Kindern, ihren Sorgeberechtigten oder Lehrerinnen und Lehrern zu äußern.
- (3) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, die Kinder über ihre in dieser Verfassung garantierten Rechte einschließlich der Beschwerderechte aufzuklären.

# Verfassungstext Beispiel (hier: Hort)

---



- (4) Da Kinder auf vielfältige Weisen äußern, dass sie etwas stört, bemühen sich die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Beschwerden der Kinder wahrzunehmen und ihre Äußerungen gegebenenfalls als solche zu interpretieren. Sie verpflichten sich, sich unterstützend einzumischen, wenn sie den Eindruck haben, dass eine andere Mitarbeiterin oder ein anderer Mitarbeiter eine Beschwerde eines Kindes nicht wahr- oder ernstnimmt, sowie gegebenenfalls eine solche Einmischung zuzulassen.
- (5) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, sich in Machtkämpfe zwischen Erwachsenen und Kindern schlichtend einzumischen, wenn sie den Eindruck haben, dass die Auseinandersetzung unfair geführt wird, sowie bei einer Beteiligung an einem Machtkampf mit einem Kind eine solche Einmischung zuzulassen.

# Verfassungstext Beispiel (hier: Hort)

---



- (6) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, die Kinder, ihre Sorgeberechtigten sowie die Lehrerinnen und Lehrer zu veranlassen, für ihnen gegenüber geäußerte Beschwerden aufmerksam zu sein und diese mit Zustimmung des sich beschwerenden Kindes gegebenenfalls an die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterzuleiten.
- (7) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, den Kindern in den Gruppen regelmäßig Möglichkeiten zu eröffnen, öffentlich Rückmeldungen über das Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu geben.
- (8) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, regelmäßig schriftliche Kinderbefragungen durchzuführen, diese auszuwerten und den Kindern Rückmeldungen dazu zu geben.

# Verfassungstext Beispiel (hier: Hort)

---



- (9) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, Beschwerden, die ihnen bekannt werden und die nicht unmittelbar abschließend bearbeitet werden können, so zu dokumentieren, dass sie insbesondere den beschwerdeführenden Kindern präsent bleiben.
- (10) Die pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich, mit Zustimmung der beschwerdeführenden Kinder
  - (a) öffentlich mit den Kindern und gegebenenfalls weiteren Beteiligten über die Beschwerde zu verhandeln und gegebenenfalls gemeinsam Konsequenzen zu beschließen oder
  - (b) die Beschwerde zur weiteren Bearbeitung einem dafür zuständigen Beteiligungsgremium oder der Dienstversammlung der pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorzulegen sowie den Kindern die Ergebnisse der jeweiligen Verhandlungen begründet mitzuteilen.

Grundlage für die Entscheidung über eine Beschwerde sind die in dieser Verfassung geregelten Rechte.

# Verfassungstext Beispiel (hier Krippe)

---



## Anhang 1: Erläuterungen zum Beschwerdeverfahren für Kinder

### **1. Worüber dürfen sich Kinder in der Kita beschweren?**

Jedes Kind hat das Recht, sich über alles, was es bedrückt, zu beschweren – auch wenn wir Fachkräfte wissen, dass eine Beschwerde letztlich zurückgewiesen werden muss. Dabei kann es um Dinge gehen, die sie selbst, aber auch andere Kinder betreffen: das Handeln von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, anderen Kindern, Eltern oder Großeltern; dass diese die Äußerungen des Kindes nicht verstehen (wollen) oder gar eine persönliche Grenze des Kindes überschreiten; die Gestaltung des Tagesablaufs oder der Angebote; das Spielzeugangebot; das Essen oder ihr Platz am Tisch; und vieles mehr.

# Verfassungstext Beispiel (hier Krippe)

---



## 2. Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?

Kinder verfügen über zahlreiche Formen, um ihr Unwohlsein oder einen Wunsch zum Ausdruck zu bringen. Neben verbalen Äußerungen („Nein!“) geschieht das allerdings eher durch Mimik, Gestik und ihr Handeln. Beispielsweise weinen oder schreien sie; ziehen sich zurück oder verweigern sich; werfen Gegenstände auf den Boden oder lassen sich rückwärts fallen; wollen nicht in die Krippe; essen ungewöhnlich viel oder wenig; oder beginnen wieder einzunässen. Diese Ausdrucksformen gilt es zunächst als Beschwerden wahrzunehmen und zu interpretieren. An dieser Stelle verfügen wir Fachkräfte über eine Definitionsmacht, die es ermöglicht, Beschwerden zu übersehen oder gar „unter den Teppich zu kehren“.

# Verfassungstext Beispiel (hier Krippe)

---



## 3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

Auch wenn bereits Babys ihr Unwohlsein ausdrücken können, ist es ein langer Lernprozess, Beschwerden zunehmend eindeutiger benennen, gezielter adressieren und beharrlicher vertreten zu können – insbesondere, wenn sich die Beschwerden gegen Erwachsene richten. Kinder lernen in erster Linie sich (auf angemessene Weise) zu beschweren, indem sie sich beschweren. Um solche Bildungsprozesse von Kindern herauszufordern und zu begleiten, versuchen wir in der Krippe eine lebendige Partizipationskultur aufzubauen, in der Konflikte gern gesehen sind und es erwünscht ist, sich einzumischen und zu beschweren. Dazu bemühen wir uns, den Kindern zu vermitteln, dass sie Rechte haben, und zeigen ihnen mittels Bilderbüchern oder Geschichten, wie sich Menschen beschweren. Wir versuchen, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen, indem wir die Kinder immer wieder nach ihrem Befinden oder ihrer Meinung fragen, sie zum Nein-Sagen anregen, nonverbale Unmutsäußerungen verbal „übersetzen“, ihre Beiträge ernst nehmen. Wir wollen diesbezüglich Vorbilder sein, indem wir inhaltliche Konflikte unter uns Fachkräften vor den Kindern konstruktiv austragen, eigene Fehler eingestehen und uns gegebenenfalls – auch bei den Kindern – entschuldigen.

# Verfassungstext Beispiel (hier Krippe)

---



## 4. Wo / bei wem können sich Kinder in der Kita und über die Kita beschweren?

Damit Kinder in der Krippe sich wirkungsvoll beschweren können, müssen ihre Beschwerden in der Regel unmittelbar bearbeitet werden, da sie kaum in der Lage sind, Beschwerden rückblickend darzulegen. Daher bemühen wir uns im Krippenalltag, Beschwerden der Kinder wahrzunehmen und als solche zu interpretieren. Auch mischen wir uns gegebenenfalls in Interaktionen zwischen einer anderen Fachkraft und einem Kind unterstützend ein, wenn wir den Eindruck haben, dass die Fachkraft eine Beschwerde eines Kindes (unbeabsichtigt oder gar bewusst) nicht wahr- oder ernst genug nimmt oder nicht fair mit dem Kind darüber verhandelt. Durch dieses Einmischen wird die Beschwerde des Kindes öffentlich; und im ‚Licht‘ dieser Öffentlichkeit ist das Risiko geringer, dass die Beschwerde eines Kindes ‚unter den Teppich gekehrt‘ wird. Darüber hinaus legen wir den Sorgeberechtigten der Kinder nahe, aufmerksam für die auf vielfältige Weisen geäußerten Beschwerden von Kindern zu sein und sich nicht zu scheuen, diese Beschwerden mit oder für ihre Kinder an uns heranzutragen.



**Sichtung von Textbeispielen**

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren
5. **Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern**
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen

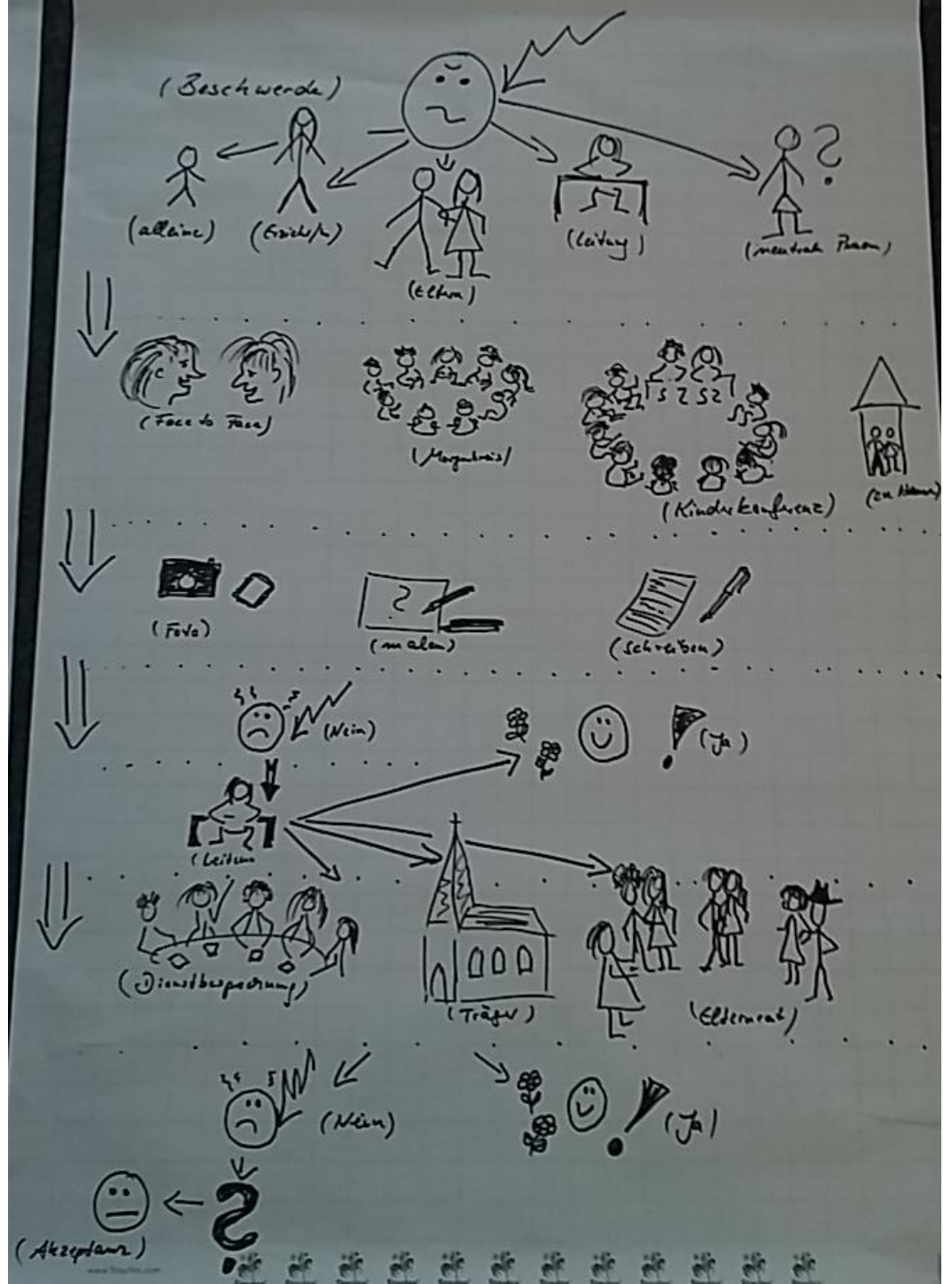


## 5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern

1. Einführung mit den Kindern als Projekt
2. Visualisierungen von Verfahren



# BESCHWERDE





**Sammeln (und Ordnen) von Projektschritten**

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern
- 6. Beschwerdeverfahren für Eltern**
7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen



## 6. Beschwerdeverfahren für Eltern

1. Was bei Beschwerdeverfahren für anders ist
2. Was bei Beschwerdeverfahren für Eltern ähnlich sein könnte

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern anders** ist

Die **Intention**, Beschwerdeverfahren für Eltern einzuführen, ist eine andere als bei der Einführung von Beschwerdeverfahren für Kinder.

## **Beschwerdeverfahren für Kinder**

→ Kinderschutz

## **Beschwerdeverfahren für Eltern**

→ Kundenbindung und  
Qualitätsentwicklung

→ Zusammenarbeit  
zum Wohle des Kindes

# Beschwerdeverfahren für Eltern – aus der Betriebswirtschaft ins QM von Kitas

## Qualität ist....

wenn der Kunde  
zurückkommt und nicht  
das Produkt

## Die 10 goldenen Regeln bei der Behandlung von Beschwerden

- 1 Bewahren Sie Ruhe!
- 2 Hören Sie erst einmal nur zu!
- 3 Lassen Sie den Gast ausreden!
- 4 Zeigen Sie Verständnis!
- 5 Bleiben Sie stets sachlich!
- 6 Fühlen Sie sich nicht persönlich angegriffen!
- 7 Seien Sie freundlich!
- 8 Machen Sie sich Notizen!
- 9 Bieten Sie eine angemessene Entschuldigung an!
- 10 Melden Sie den Vorfall intern, damit Maßnahmen eingeleitet werden können!

DER KUNDE IST  
NICHT MEHR KÖNIG,  
ER IST DIKTATOR.

UNBEKANNT



**Aber passt der Kundenbegriff für das  
Verhältnis von Kita und Eltern?**

# Kita und Eltern – ein ambivalentes Verhältnis

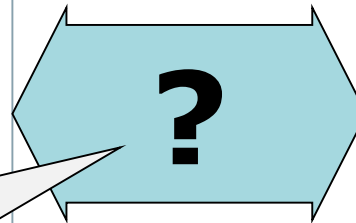
## SGB VIII § 22a

### Förderung in Tageseinrichtungen

(2) Die Träger der öffentlichen Jugendhilfe sollen sicherstellen, dass die **Fachkräfte** in ihren Einrichtungen **zusammenarbeiten**

1. **mit den Erziehungsberechtigten** und Tagespflegepersonen **zum Wohl der Kinder und zur Sicherung der Kontinuität des Erziehungsprozesses**,
2. ...

„Erziehungspartnerschaft“ bedeutet **nicht**, dass ein Partner dem anderen sagt, was er zu tun und zu lassen hat.



## SGB VIII § 8a

### Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung

(4) In Vereinbarungen mit den Trägern von Einrichtungen und Diensten, die Leistungen nach diesem Buch erbringen, ist sicherzustellen, dass

1. deren Fachkräfte bei Bekanntwerden gewichtiger Anhaltspunkte für die Gefährdung eines von ihnen betreuten Kindes oder Jugendlichen eine Gefährdungseinschätzung vornehmen,
2. bei der Gefährdungseinschätzung eine insoweit erfahrene Fachkraft beratend hinzugezogen wird sowie
3. die Erziehungsberechtigten sowie das Kind oder der Jugendliche in die Gefährdungseinschätzung einbezogen werden, soweit hierdurch der wirksame Schutz des Kindes oder Jugendlichen nicht in Frage gestellt wird.

In die Vereinbarung ist neben den Kriterien für die Qualifikation der beratend hinzuzuziehenden insoweit erfahrenen Fachkraft insbesondere die **Verpflichtung** aufzunehmen, **dass die Fachkräfte der Träger bei den Erziehungsberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hinwirken, wenn sie diese für erforderlich halten, und das Jugendamt informieren, falls die Gefährdung nicht anders abgewendet werden kann.**

# Kita und Eltern – ein ambivalentes Verhältnis

## SGB VIII § 22a Förderung in Tageseinrichtungen

(1) ...

**Die Erziehungsberechtigten sind an den Entscheidungen in wesentlichen Angelegenheiten der Erziehung, Bildung und Betreuung zu beteiligen.**

Es gilt zu klären,  
**wie** die Beteiligung der Eltern  
(hier: an der Beteiligung der Kinder)  
gestaltet werden soll.

Was sind  
wesentliche  
Angelegenheiten?

?

Partizipation  
ist eine Pflichtaufgabe  
der Träger.

## SGB VIII § 22a Förderung in Tageseinrichtungen

(1) Die **Träger** der öffentlichen Jugendhilfe sollen die Qualität der Förderung in ihren Einrichtungen durch geeignete Maßnahmen sicherstellen und weiterentwickeln. Dazu gehören **die Entwicklung und der Einsatz einer pädagogischen Konzeption** als Grundlage für die Erfüllung des Förderungsauftrags sowie der Einsatz von Instrumenten und Verfahren zur Evaluation der Arbeit in den Einrichtungen.

...

## SGB VIII § 45 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** ...

3. 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

1. die **Konzeption der Einrichtung vorzulegen**, ...

## Bei welchen Themen sollten die Eltern der Kinder...

- informiert werden?
- angehört werden?
- mitentscheiden?
- allein entscheiden?



## Bei welchen Themen sollten die Eltern der Kinder...

- **informiert werden?**
- **angehört werden?**
- **mitentscheiden?**
- **allein entscheiden?**



## Bei welchen Themen sollten die Eltern der Kinder...

- **informiert werden?**
- **angehört werden?**
- **mitentscheiden?**
- **allein entscheiden?**

Fallbeispiel 3:

Sarahs Eltern engagieren sich im Tierschutz und sind überzeugte Vegetarier. Sie wünschen, dass auch ihre Tochter kein Fleisch zu sich nimmt.

Als die Kinder beim Frühstück ihre Brotdosen öffnen, zeigt Sarahs Freundin Anna ihr erfreut zwei halbe Mettwurstbrötchen: „Schau, Sarah, wie lecker!“ Nach kurzem Zögern bittet Sarah: „Anna, wollen wir tauschen? Ich hab' Vollkornbrot mit Möhrencreme.“

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**

1. Worüber dürfen sich **Eltern** in der Kita beschweren?

2. Wie bringen **Eltern** Beschwerden zum Ausdruck?

3. Wie können **Eltern** dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

4. Wo / bei wem können sich **Eltern** in der Kita und über die Kita beschweren?

5. Wie werden Beschwerden von **Eltern** aufgenommen und dokumentiert?

6. Wie werden die Beschwerden von **Eltern** bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

7. Wie wird der Respekt den **Eltern** gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**



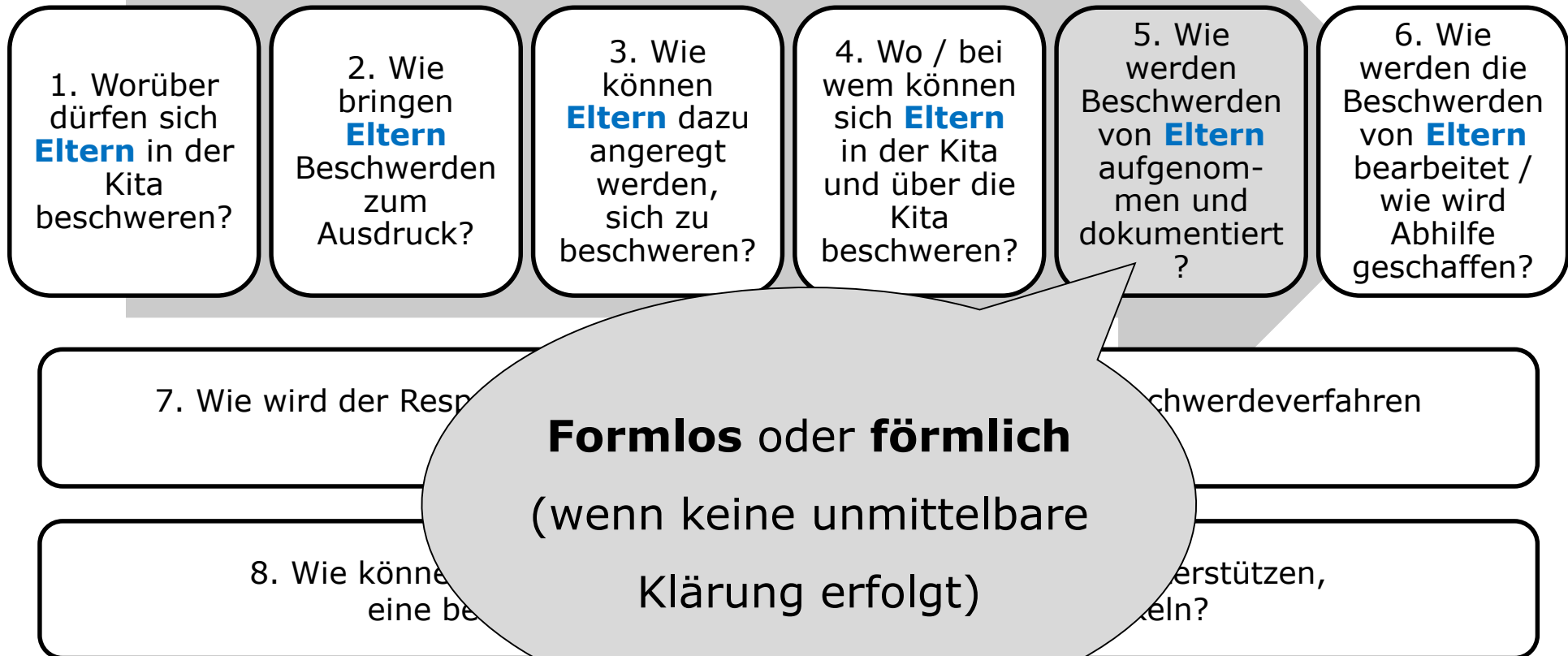
# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**



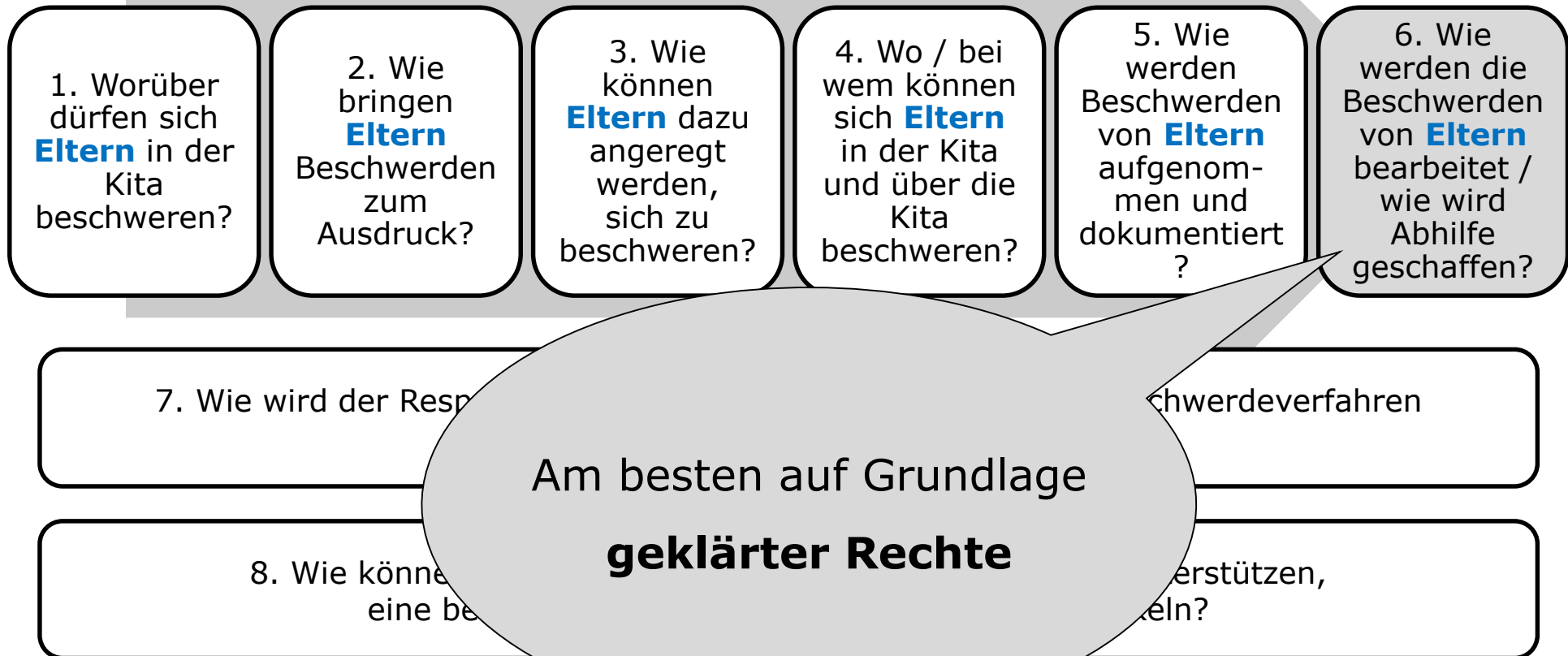
# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**

1. Worüber dürfen sich **Eltern** in der Kita beschweren?

2. Wie bringen **Eltern** Beschwerden zum Ausdruck?

3. Wie können sich **Eltern** beschweren?

**Zuhören, ernst nehmen, zeitnahe und transparente Bearbeitung**

6. Wie werden die Beschwerden von **Eltern** bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

7. Wie wird der Respekt den **Eltern** gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Eltern ähnlich** sein könnte

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Eltern**

1. Worüber dürfen sich **Eltern** in der Kita beschweren?

2. Wie bringen **Eltern** Beschwerden zum Ausdruck?

3. Wie können sich **Eltern** beschweren?

Austausch im Team,  
**Felerfreundlichkeit,**  
Supervision

6. Wie werden die Beschwerden von **Eltern** bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

7. Wie wird der Respekt den **Eltern** gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

# Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII

---



1. Begründung für die Einführung von Beschwerdeverfahren
2. Beschwerdeverfahren in den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“
3. Entwicklung von Beschwerdeverfahren mit einem Kita-Team
4. Verschriftlichung der Beschwerdeverfahren
5. Einführung der Beschwerdeverfahren mit den Kindern
6. Beschwerdeverfahren für Eltern
7. **Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen**



## 7. Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen

1. Was bei Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen anders ist
2. Was bei Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen ähnlich sein könnte

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen anders** ist

Die **Intention**, Beschwerdeverfahren für Mitarbeiter\*innen einzuführen, ist eine andere als bei der Einführung von Beschwerdeverfahren für Kinder.

## Beschwerdeverfahren für Kinder

→ Kinderschutz

## Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**

→ Mitarbeiterbindung

→ Rechte von Mitarbeiter\*innen und betriebliche Ziele (Wirtschaftlichkeit und pädagogische Qualität) in Einklang bringen

**Hat es Aussicht auf Erfolg, wenn Träger oder Leitungen anordnen, dass die Kinder bestimmte Rechte haben?**



Haben die Kinder das Recht, selbst zu entscheiden, ob, was und wie viel sie essen?

# Ein partizipativer Führungsstil trägt zur Verbesserung der Arbeitsqualität bei

---

Partizipativ zu führen bedeutet nicht,

- dass die Leitung **alles allein bestimmt**.
- dass die Leitung **gar nichts bestimmt**.

**keine Willkür  
kein Laissez faire**

Partizipativ zu führen bedeutet,

- dass die Leitung sich darüber **klar** ist, wer in der Organisation das Recht hat, welche Entscheidungen zu treffen.
- dass die Leitung dies den Mitarbeiter\*innen **transparent** macht.
- dass die Leitung auch ihre eigenen Entscheidungen und die jeweiligen Gründe dafür **transparent** macht.
- dass die Leitung die Zuständigkeiten für einzelne Entscheidungsbereiche **verlässlich** akzeptiert.

**(Rechts)Sicherheit**

## Zu klären wäre also:

---

- Was wollen/müssen die Leitungskräfte (der Träger) **allein entscheiden**? Auf welcher Hierarchiestufe?
- Worüber dürfen/sollen die Mitarbeiter\*innen **selbst bestimmen**?
- Worüber dürfen/sollen die Mitarbeiter\*innen **mit bestimmen**?
- Bei welchen Entscheidungen sollen/müssen die Mitarbeiter\*innen **angehört** werden?
- Worüber sollen/müssen die Mitarbeiter\*innen **informiert** werden?

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**

1. Worüber dürfen sich **Mitarbeiter im Träger** beschweren?

2. Wie bringen **Mitarbeiter** Beschwerden zum Ausdruck?

3. Wie können **Mitarbeiter** dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

4. Wo / bei wem können sich **Mitarbeiter im Träger** und über **den Träger** beschweren?

5. Wie werden Beschwerden von **Mitarbeitern** aufgenommen und dokumentiert?

6. Wie werden die Beschwerden von **Mitarbeitern** bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

7. Wie wird der Respekt den **Mitarbeitern** gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

8. **Was können Träger und Leitung für sich tun**, um eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**



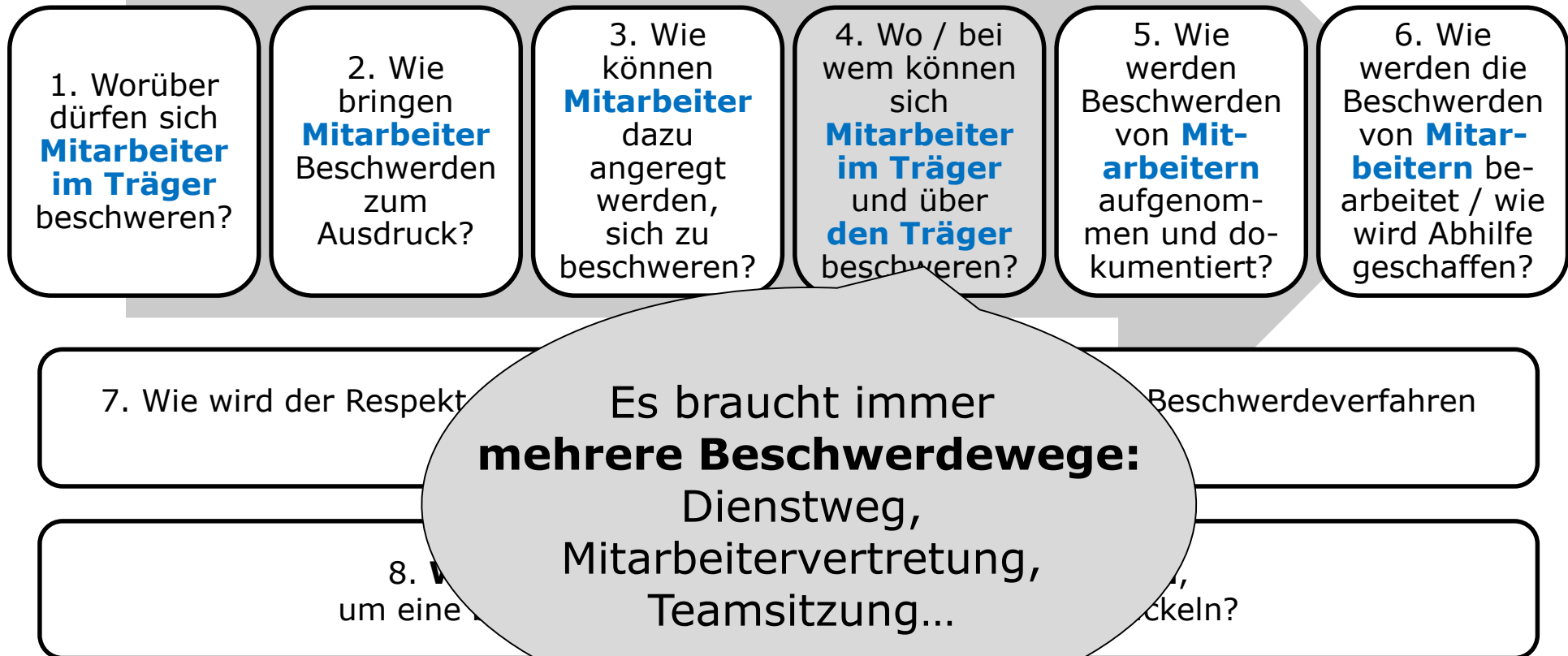
# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**



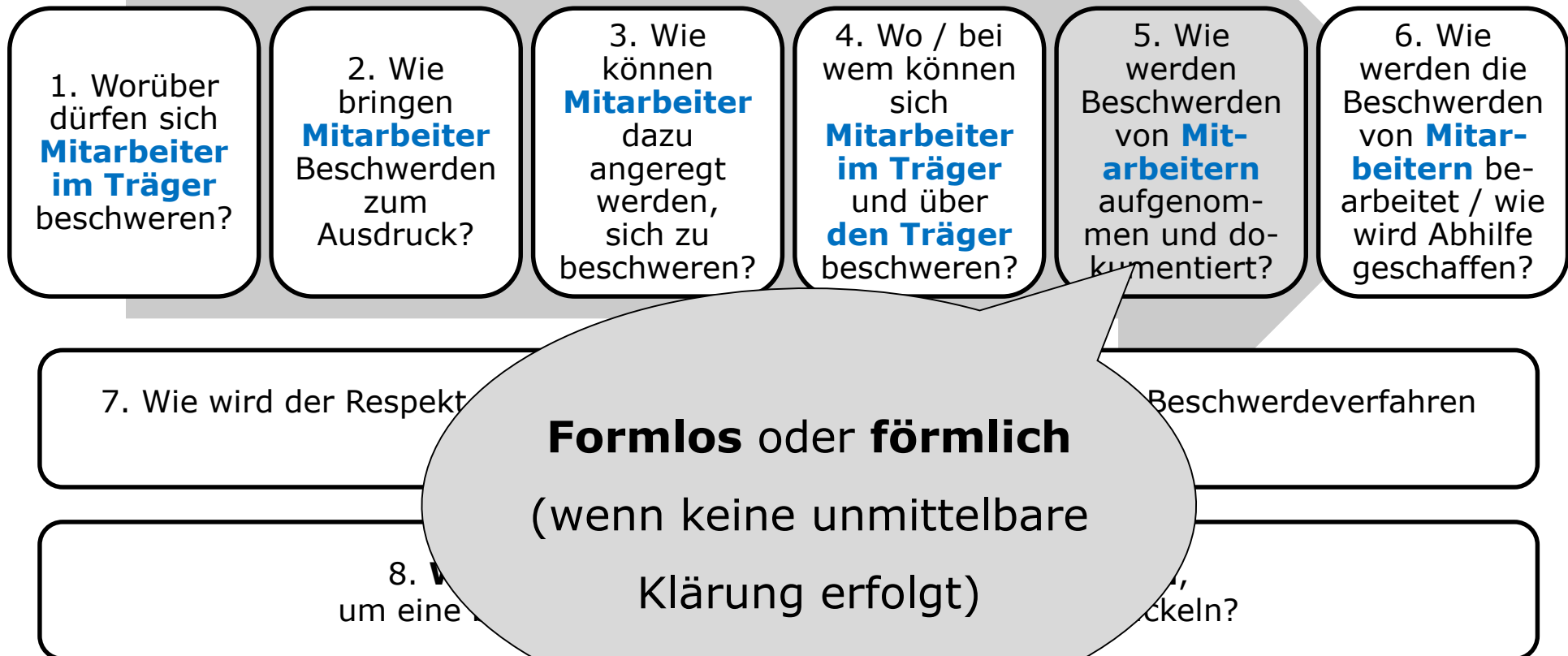
# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen**



# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter**

1. Worüber dürfen sich **Mitarbeiter im Träger** beschweren?

2. Wie bringen **Mitarbeiter** Beschwerden zum Ausdruck?

M  
e  
we  
sich  
besch

**Zuhören, ernst nehmen,  
zeitnahe und  
transparente Bearbeitung**

6. Wie werden die Beschwerden von **Mitar-  
beite**rn bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

7. Wie wird der Respekt den **Mitarbeitern** gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

8. Was können **Träger und Leitung** für sich tun, um eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

# Was bei Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter\*innen** **ähnlich** ist

## 8 Fragen zur Erarbeitung von Beschwerdeverfahren für **Mitarbeiter**

1. Worüber dürfen sich **Mitarbeiter im Träger** beschweren?

2. Wie bringen **Mitarbeiter** Beschwerden zum Ausdruck?

3. Wo können sich **Mitarbeiter** beschweren?

Austausch auf Leitungsebene,  
**Felerfreundlichkeit,**  
Supervision

6. Wie werden die Beschwerden von **Mitarbeitern** bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

7. Wie wird der Respekt den **Mitarbeiter** gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

8. Was können **Träger und Leitung** für sich tun, um eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

# Das war's. Danke!

Update Beschwerdeverfahren

Daniel Frömbgen | Rüdiger Hansen | Julius Seelig  
Institut für Partizipation und Bildung

Potsdam, 11. Juli 2019

| Bertelsmann**Stiftung**