



Kindertagesstätte „Unter´m Regenbogen“, Ostlandstraße 30, 27419 Sittensen, Telefon: (04282) 4151, ines.kutscherra@sg.sittensen.de

## **Umgang mit Beschwerden („Beschwerde-Management“)**

### **1. Begründung und Bedeutung**

#### **1.1. Begründung**

##### **1.1.1. Rechtlich**

Zum Recht der Kinder auf Beteiligung gehört nach dem Sozialgesetzbuch VIII/Kinder- und Jugendhilfe-Gesetz ausdrücklich (seit 2012) auch die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten („Die Erlaubnis [zum Betrieb] einer Einrichtung ist zu erteilen, [...], wenn [...] zur Sicherung der Rechte und von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“ § 45)

##### **1.1.2. Pädagogisch**

Wenn Kinder erfahren, dass sie sich beschweren können und ihre Beschwerden ernst genommen werden, erleben sie sich als selbstwirksam. Das Erleben von Selbstwirksamkeit und Anerkennung gilt als erster Schritt zu einem positiven Selbstbild. Es hilft Kindern, selbst etwas zu tun und unterstützt sie in ihrem Bestreben, selbständig und unabhängig zu werden. Selbstwirksamkeitserfahrungen gelten als wichtigste Voraussetzung zur Entwicklung von Selbstständigkeit, Selbstwertgefühl und von Resilienz (Widerstandsfähigkeit).

#### **1.2. Bedeutung**

1.2.1. Kinder erleben sich als Träger von Rechten. Sie lernen, wie sie zu ihrem Recht kommen können.

1.2.2. Sie erfahren sich als anerkannt und wertgeschätzt.

1.2.3. Das Beschwerderecht hilft Kindern, sich davor zu schützen, dass ihr kindliches Wohl gefährdet oder verletzt wird.

1.2.4. Wenn das Beschwerdeverfahren für Kinder formal und für sie überschaubar geregelt ist, gibt das den Kindern Sicherheit bei der Wahrnehmung dieses Rechtes.

1.2.5. Sie lernen zu unterscheiden, welche ihrer Probleme und der von ihnen subjektiv als unangenehm bewerteten Erfahrungen auch in den Augen anderer wichtig und bedeutsam sind – und welche alltäglich und schnell zu regeln sind und welche umfangreicher Diskussion, Bewertung und Lösung bedürfen.

1.2.6. Kinder lernen, wie Konflikte gelöst und Interessenunterschiede ausgeglichen und geregelt werden können.



4.3. (Wenn der Beschluss nicht zur Zufriedenheit der Sorgeberechtigten gelingt:) Dritte Stufe:  
Die Elternvertretung befasst sich mit der Beschwerde.

Folge: Es wird eine für die Sorgeberechtigten befriedigende Lösung gefunden. Damit ist die Beschwerde erledigt.

4.4. (Wenn das nicht gelingt:) Vierte Stufe:

Die Beschwerde wird wiederum in der Dienstbesprechung zum Thema. Dort wird eine Lösung gefunden, ein Beschluss darüber gefasst und dieser wird den Sorgeberechtigten mitgeteilt. Die Beschwerde und der Beschluss werden protokolliert und so dokumentiert.

4.5. (Wenn das nicht gelingt:) Fünfte Stufe:

Wenn die Sorgeberechtigten damit nicht zufrieden sind, können sie sich beim Träger der Kindertagesstätte beschweren.

4.6. (Wenn das nicht gelingt:) Sechste Stufe:

Wenn auch dann keine für sie befriedigende Lösung gefunden wurde, bleibt ihnen noch die Beschwerdemöglichkeit bei der Landesschulbehörde in Lüneburg.

## **5. Schlussbemerkungen**

Uns liegt daran, stets eine Lösung auf unterster Stufe zu finden. Wir möchten, dass Kinder und Sorgeberechtigte mit unserer Arbeit zufrieden sind.

Diesem Ziel dienen auch unsere regelmäßigen Elternbefragungen.

**Sittensen, im Januar 2022**