



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 (Widerstandfähigkeit).

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 es 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. Ferner lernen sie, welche Probleme alltäglich und schnell zu regeln sind und welche umfangreicher Diskussion, Bewertung und Lösung bedürfen.

1.2.6 Kinder lernen, wie Konflikte geregelt und gelöst werden können. Zudem erfahren sie, wie sie bei Interessenunterschiede auf andere zugehen und Kompromisse schließen können.

2. Ziele in der Kita

2.1 Die Kinder fühlen sich sicher.

2.2 Die Kinder fühlen sich mit ihren Rechten, insbesondere dem auf Beschwerde, ernst genommen.

2.3 Die Kinder wissen, welche Rechte sie haben und wie sie diese Rechte wahrnehmen können.

2.4 Die Kinder, die Sorgeberechtigten und MitarbeiterInnen sind zufrieden.

3. Verfahren bei Beschwerden von Kindern

3.1 Erste Stufe:

Kinder beschweren sich bei einem/einer MitarbeiterIn.

Ergebnis: Der/die MitarbeiterIn findet gemeinsam mit dem Kind eine zufriedenstellende Lösung.

3.2 (Wenn dies nicht gelingt:) Zweite Stufe:

Das Kind trägt seine Beschwerde im „Zwischenkreis“ seiner Gruppe vor.

Ergebnis: Gemeinsam mit den anderen Kindern und den MitarbeiterInnen wird eine für das Kind zufriedenstellende Lösung gefunden.

3.3 (Wenn dies nicht gelingt:) Dritte Stufe:

Das Kind lässt von einem/einer MitarbeiterIn oder seinen Sorgeberechtigten die Beschwerde aufschreiben und steckt sie in den Briefkasten vor dem Leitungsbüro.

Ergebnis: Die Beschwerde wird zum Thema in der nächsten Dienstbesprechung. Dort wird eine Lösung gefunden, ein Beschluss darüber gefasst und dieser wird dem Kind mitgeteilt. Die Beschwerde und der Beschluss werden protokolliert und somit dokumentiert.

4. Verfahren bei Beschwerden von Sorgeberechtigten

4.1 Erste Stufe:

Sorgeberechtigte haben verschiedene Möglichkeiten, sich zu beschweren:

- mündlich bei einem/einer MitarbeiterIn
- mündlich bei der Leitung der Kindertagesstätte
- mündlich bei der Elternvertretung
- schriftlich unter Nutzung des Briefkastens vor dem Leitungsbüro.

Ergebnis: Es wird von den Adressierten eine, für alle Beteiligten, zufriedenstellende Lösung gefunden.

4.2 (Wenn dies nicht gelingt:) Zweite Stufe:

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

4.3 (Wenn dies nicht gelingt:) Dritte Stufe:

Die Elternvertretung befasst sich mit der Beschwerde.

Ergebnis: Es wird eine für die Sorgeberechtigten zufriedenstellende Lösung gefunden.

4.4 (Wenn dies nicht gelingt:) Vierte Stufe:

Die Beschwerde wird erneut 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 somit dokumentiert.

4.5 (Wenn dies nicht gelingt:) Fünfte Stufe:

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

4.6 (Wenn dies nicht gelingt:) Sechste Stufe:

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

5. Schlussbemerkungen

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

Diesem Ziel dienen auch unsere regelmäßigen Elternbefragungen.

Sittensen, im Februar 2024