

Standards für Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII in Kitas

Ein Vorschlag zur Umsetzung ■ Seit Verabschiedung des Bundeskinderschutzgesetzes sind Kindertageseinrichtungen verpflichtet, Beschwerdeverfahren für Kinder konzeptionell zu verankern – eine Aufgabe, die insbesondere angesichts des Alters der Kinder eine große Herausforderung darstellt. Auf der Basis unserer Erfahrungen mit Partizipation von Kindern in Kindertageseinrichtungen schlagen wir 16 Qualitätsstandards für solche Beschwerdeverfahren vor, die wir in Fort- und Weiterbildungen gemeinsam mit pädagogischen Fachkräften entwickelt haben.¹



Rüdiger Hansen

Diplom-Sozialpädagoge,
Institut für Partizipation und
Bildung, Kiel



Prof. Dr. Raingard Knauer

Diplom-Sozialpädagogin und
Diplom-Pädagogin, lehrt an
der FH Kiel im Fachbereich
Soziale Arbeit und Gesundheit,
mit dem Schwerpunkt Erziehung
und Bildung im Kindesalter

Entstanden sind die im Folgenden vorgestellten Standards in der theoretischen und praktischen Auseinandersetzung mit 8 Fragen (siehe auch Abb. 1), die verschiedene Aspekte von Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas beleuchten:

1. Worüber dürfen sich Kinder in der Kita beschweren? (Standards 1 – 3)
2. Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck? (Standard 4)
3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren? (Standards 5 – 6)
4. Wo/bei wem können sich Kinder in der Kita und über die Kita beschweren? (Standards 7 – 10)
5. Wie werden Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert? (Standard 11)
6. Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet?/Wie wird Abhilfe geschaffen? (Standards 12 – 13)
7. Wie wird der Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht? (Standards 14 – 15)
8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine

beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln? (Standard 16)

Die 16 Qualitätsstandards für Beschwerdeverfahren mit Kindern

1. Jedes Kind hat grundsätzlich das Recht, sich über alles, was es bedrückt, zu beschweren. Das Beschwerderecht darf inhaltlich in keiner Weise eingeschränkt sein.

Dieser Standard lässt sich direkt aus der Formulierung des § 45 SGB VIII ableiten, in dem Kindern das Recht, sich in persönlichen Angelegenheiten zu beschweren, uneingeschränkt zugesprochen wird.

2. Das beinhaltet ausdrücklich auch das Recht jedes Kindes, sich über pädagogische Fachkräfte zu beschweren.

Die Bundesregierung begründet im Gesetzentwurf für das Bundeskinderschutzgesetz die Änderung des § 45 SGB VIII explizit als Maßnahme gegen einen potenziellen Machtmissbrauch von Fachkräften in pädagogischen Einrichtungen. Insofern können Beschwerdeverfahren, die den Kindern nicht erkennbar ermöglichen, sich auch über Erwachsene in der Kita zu beschweren, den gesetzlichen Anforderungen nicht genügen.

» Das Recht, sich zu beschweren, hängt nicht von der Plausibilität einer Beschwerde ab.«

3. Ein Kind darf sich auch dann beschweren, wenn es für die Fachkräfte eindeutig ist, dass seiner Beschwerde anschließend nicht stattgegeben werden kann.

Das Recht, sich zu beschweren, hängt nicht von der Plausibilität einer Beschwerde ab. Ob eine Beschwerde zurückgewiesen oder Abhilfe geschaffen wird, darf nur in einem geregelten Ver-

fahren entschieden werden, auch wenn einige Beteiligte sich des Ausgangs dieses Verfahrens schon vorab gewiss sind.

4. Es ist davon auszugehen, dass Kinder ihre Beschwerden nur selten verbal differenziert ausdrücken. Pädagogische Fachkräfte sind daher gefordert, die vielfältigen Ausdrucksformen von Kindern feinfühlig wahrzunehmen und gegebenenfalls als Beschwerden zu interpretieren.

Schon Babys können ihre Befindlichkeiten äußern. Junge Kinder tun dies allerdings weniger verbal, sondern eher durch Mimik, Gestik oder ihr Handeln. Weinen, Weglaufen, Hauen, Spucken und vieles mehr können Ausdruck einer Beschwerde sein. Solche Äußerungen werden erst zu Beschwerden, die dann bearbeitet werden können, wenn Erwachsene (hier: die Fachkräfte) sie als solche behandeln.

» Schon Babys können ihre Befindlichkeiten äußern. Junge Kinder tun dies allerdings weniger verbal, sondern eher durch Mimik, Gestik oder ihr Handeln.«

5. Kinder müssen lernen, sich zu beschweren, das heißt, ihr Unwohlsein zunehmend eindeutig(er) zu benennen, zu adressieren und gegebenenfalls nachdrücklich(er) Abhilfe einzufordern. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, diesen Bildungsprozess angemessen zu begleiten und zu unterstützen.

Im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens gilt es, die Fähigkeit der Kinder zu fördern, ihre Beschwerden angemessen zum Ausdruck zu bringen und auch dann aufrechtzuerhalten, wenn Erwachsene sie einmal nicht als solche wahrnehmen (wollen).

6. Pädagogische Fachkräfte sind darüber hinaus gefordert, Beschwerden von Kin-

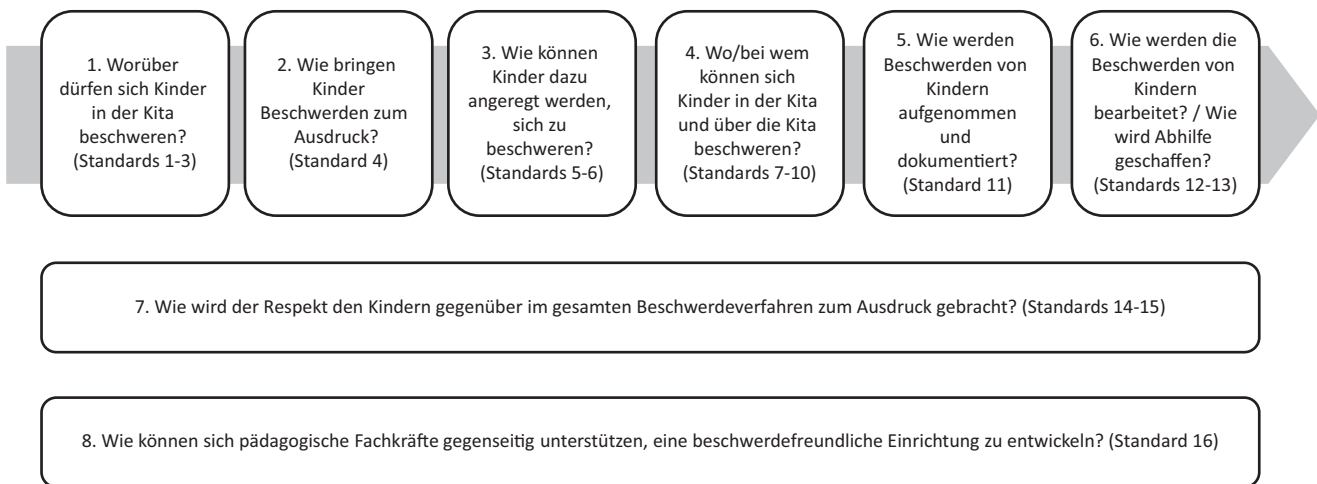


Abb. 1: 8 Fragen zur Erarbeitung eines Beschwerdeverfahrens für Kinder in Kitas

den über die Fachkräfte selbst gezielt herauszufordern, damit Kinder lernen, dass sie sich auch über Erwachsene (hier: pädagogische Fachkräfte) beschweren dürfen.

Kinder stellen das Handeln ihnen naher Erwachsener in der Regel nicht infrage, sondern kooperieren gleichermaßen mit konstruktiven wie destruktiven Handlungsweisen. Pädagogische Fachkräfte sind daher gehalten, ihnen nahezubringen, dass es in der Kita erwünscht ist, sich gegebenenfalls auch über die Fachkräfte selbst zu beschweren, indem sie beispielsweise in Kinderversammlungen regelmäßig Feedback über ihr Handeln einholen.

» Die Heterogenität der Kinder in jeder Kita gebietet, stets mehrere Beschwerdewege zu eröffnen, sodass jedes Kind Möglichkeiten findet, seine Beschwerden vorzubringen.«

7. Kinder benötigen ein Angebot verschiedener Beschwerdestellen, die ausdrücklich auch Beschwerden über pädagogische Fachkräfte aufnehmen. Neben (gegebenenfalls bereits vorhandenen) Beteiligungsgremien wie Kinderversammlungen, Kinderräten usw. gilt es, explizite Beschwerdegremien wie Kindersprechstunden bei der Leitung oder bei wechselnden Fachkräften anzubieten.

Die Heterogenität der Kinder in jeder Kita gebietet, stets mehrere Beschwerdewege zu eröffnen, sodass jedes Kind Möglichkeiten findet, seine Beschwerden vorzubringen. Darunter muss es auch Beschwerdestellen geben, die gegebenenfalls in der Lage sind, bei Beschwerden über einen potenziellen Machtmissbrauch einer Fachkraft wirkungsvoll zu intervenieren.

8. Eine wichtige Beschwerdestelle für Kinder sind deren Eltern. Pädagogische Fachkräfte sind daher gefordert, Eltern zu ermuntern, Beschwerden ihrer Kinder über die Kindertageseinrichtung dorthin weiterzuleiten. Gleichzeitig sind die Fachkräfte gefordert, den Kindern die Möglichkeit nahezubringen, sich gegebenenfalls bei ihren Eltern über die Kindertageseinrichtung zu beschweren.

Die einzige, Kita-Kindern in der Regel zugängliche externe Beschwerdestelle sind deren Eltern oder andere Sorgeberechtigte, die daher in ein Beschwerdeverfahren einzubinden sind.

9. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, in der Kindertageseinrichtung geäußerte Beschwerden von Kindern – insbesondere solche über pädagogische Fachkräfte – in einem (geschützten) »öffentlichen Rahmen« zu behandeln, um zu verhindern, dass diese »im Geheimen« abgehandelt werden. Dazu kann es notwendig sein, dass Fachkräfte sich in Interaktionen zwischen Kindern und anderen Fachkräften einmischen.

» (...) Öffentlichkeit kann hergestellt werden, indem eine weitere Fachkraft als »neutrale« dritte Person hinzugezogen wird oder sich einschaltet.«

Manchen Kindern ist es nur möglich, eine Beschwerde unmittelbar gegenüber der an der Situation beteiligten Fachkraft zu äußern. Damit solche Beschwerden von der Fachkraft nicht übergangen oder »unter den Teppich gekehrt« werden können, müssen sie gegebenenfalls »öffentlich« gemacht und nicht im Rahmen der persönlichen Beziehung

zwischen der Fachkraft und dem Kind behandelt werden – insbesondere wenn es sich um eine Beschwerde über die Fachkraft selbst handelt. Solch eine Öffentlichkeit kann hergestellt werden, indem eine weitere Fachkraft als »neutrale« dritte Person hinzugezogen wird oder sich einschaltet.

» Manchen Kindern ist es nur möglich, eine Beschwerde unmittelbar gegenüber der an der Situation beteiligten Fachkraft zu äußern.«

10. Dazu bedarf es auch einer Haltung der Fachkräfte, Beschwerden nicht als »Petzen« zu diffamieren.

Viele Kinder, die einer Fachkraft gegenüber kundtun, was jemand anderes getan habe, sind noch kaum in der Lage, zwischen einer unangemessenen Denunziation und einer berechtigten Beschwerde sicher zu differenzieren. Pädagogische Fachkräfte sollten das bei ihrer Bewertung solcher Äußerungen im Blick haben.

11. Wenn Beschwerden von Kindern nicht sofort bearbeitet werden können, sollte eine »förmliche« Beschwerdeaufnahme obligatorisch sein. Beschwerdeprotokolle gilt es, so zu visualisieren und zu verwahren, dass sie allen Beteiligten verständlich und zugänglich sind. Gleiches gilt für die Dokumentation des gesamten Beschwerdeverfahrens.

Beschwerdeprotokolle, die mittels geteilter Symbole verfasst und an einer Beschwerdewand oder in einem Beschwerdeordner abgeheftet werden, können dazu beigetragen, dass Beschwerden nicht in Vergessenheit geraten und ihr Bearbeitungsstand stets transparent ist.

12. Jede aufgenommene Beschwerde eines Kindes muss bearbeitet werden. Erst vorhandene Rechkataloge sorgen dafür, dass Entscheidungen darüber, wie Beschwerden beschieden werden, transparent und gerecht (nicht willkürlich) gefällt werden können. Vorhandene demokratische Gremien sorgen für allen transparente Zuständigkeiten. Daher ist grundsätzlich eine demokratische Struktur der Kindertageseinrichtung mit regelten demokratischen Rechten und Gremien anzustreben.

Erfolgt die grundsätzliche Entscheidung, ob eine Beschwerde zurückgewiesen oder Abhilfe geschaffen wird, jedes Mal aufs Neue durch die pädagogischen Fachkräfte, bleibt sie willkürlich. Das Vertrauen, dass eine »gerechte« Lösung gefunden wird, kann auch in der Wahrnehmung der Kinder letztlich nur dort entstehen, wo es transparent regelte Rechte und Verfahren gibt.

» Jede aufgenommene Beschwerde eines Kindes muss bearbeitet werden.«

13. Beschwerden über das Verhalten von Fachkräften gegenüber Kindern, die (zunächst) nicht in vorhandenen demokratischen Gremien bearbeitet werden können, benötigen zudem spezifische Beschwerdewege.

Auch in Kitas, in denen die Kinder in regelten demokratischen Gremien anhand geregelter Rechte verlässlich beteiligt werden, braucht es gesonderte Beschwerdemöglichkeiten für Beschwerden über ein potenziell unrechtmäßiges Handeln pädagogischer Fachkräfte.

14. Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, die Kinder im gesamten Beschwerdeverfahren zu unterstützen – auch wenn es um Beschwerden gegen Fachkräfte geht.

Ohne die verlässliche Unterstützung durch eine Fachkraft wird es Kita-Kindern schwerfallen, insbesondere Beschwerden über eine Fachkraft zu äußern und aufrechtzuerhalten.

15. Es gilt, Beschwerden von Kindern möglichst zeitnah zu bearbeiten und den gesamten Beschwerdeprozess für die Kinder transparent zu gestalten.

Alle Schritte eines Beschwerdeverfahrens sollten möglichst nur mit Zustimmung, stets aber mit Kenntnis des Beschwerde führenden Kindes in einer für



Abb. 2: Nicht immer können Kinder verbal zum Ausdruck bringen, was sie stört. Hier sind die Fachkräfte gefordert, auch nonverbale Signale ggf. als Beschwerde zu interpretieren.

das Kind überschaubaren Zeitspanne erfolgen.

» Pädagogische Fachkräfte sind gefordert, die Kinder im gesamten Beschwerdeverfahren zu unterstützen – auch wenn es um Beschwerden gegen Fachkräfte geht.«

16. Beschwerdeverfahren für Kinder in der Kindertageseinrichtung basieren in hohem Maße auf dem Vertrauen der pädagogischen Fachkräfte auf einen demokratischen und gerechten Umgang mit Beschwerden – auch und gerade im Umgang mit Beschwerden über die Fachkräfte selbst. Daher bedarf es eines geklärten Verfahrens, wie mit Beschwerden von Kindern über Fachkräfte umgegangen wird, und einer Klärung, welche Rechte die Fachkräfte selbst in diesem Verfahren haben.

Die Kinder zu unterstützen, sich über sich selbst oder eine andere Fachkraft zu beschweren, stellt für pädagogische Fachkräfte eine hohe fachliche und persönliche Herausforderung dar. Die öffentliche Verhandlung von Beschwerden über Fachkräfte schützt die Kinder vor einem Machtmissbrauch einer Fachkraft im Beschwerdeverfahren, birgt jedoch gleichzeitig das Risiko, dass eine Fachkraft vorschnell angeprangert wird. Auch pädagogischen Fachkräften gewährt daher ein Verfahren, in dem

auch ihre Rechte geregelt sind, einen gerechten (nicht willkürlichen) Umgang mit Beschwerden der Kinder über ihr Handeln.

» Die Kinder zu unterstützen, sich über sich selbst oder eine andere Fachkraft zu beschweren, stellt für pädagogische Fachkräfte eine hohe fachliche und persönliche Herausforderung dar.«

Fazit

Die Einführung von Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen ist sicher eine der anspruchsvollsten Anforderungen an pädagogische Fachkräfte. Wenn Kinder aber erfahren, dass auch Erwachsene im Alltag immer wieder Fehler machen, sie das benennen dürfen und ihre Beschwerden ernst genommen werden, dann besteht auch die berechtigte Hoffnung, dass Kinder von ihrem Beschwerderecht Gebrauch machen, wenn Erwachsene ihre Macht missbrauchen. ■

Fußnoten

1 Ausführlicher in Hansen, R./Knauer, R. (2016): Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen. Annäherung an Standards für die Umsetzung des § 45 SGB VIII, in: Knauer, R./Sturzenhecker B. (Hrsg.): Demokratische Partizipation von Kindern, Weinheim und Basel, Beltz Juventa.