

# Beteiligungs- und Beschwerdemanagement der kommunalen Kindertageseinrichtungen der Stadt Plauen

**Miteinander-Gemeinsam-Transparent-Nachvollziehbar-Wertschätzend-Respektvoll**

**„Demokratie heißt, sich in seine eigenen Angelegenheiten einzumischen.“  
(Max Frisch)**

- Die gesetzlichen Grundlagen:

UN-Kinderrechtskonvention – insbesondere Artikel 12

Sozialgesetzbuch Achtes Buch (SGB VIII) – insbesondere § 8 und 8b sowie § 45 Abs. 2

Gesetz zur Förderung von Kindern in Tageseinrichtungen (SächsKitaG) – insbesondere § 6

Diese gesetzlichen Grundlagen sichern den Schutz und die Rechte sowie die alters- und entwicklungsspezifische Einbindung und Beteiligung von Kindern und Jugendlichen in allen Belangen, die sie betreffen, und ebenso die Beteiligungsrechte für deren Eltern.

Darüber hinaus werden im SGB VIII und im SächsKitaG grundsätzlich demokratische Strukturen für Kindertageseinrichtungen normiert. Dabei ist der Nachweis eines geeigneten Beteiligungs- und Beschwerdemanagements Voraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis gem. § 45 Abs. 2 SGB VIII.

- Erarbeitungsprozess / Beteiligte

Bereits 2013 / 2014 wurde von allen kommunalen Kindertageseinrichtungen ein pädagogisches Konzept und Positionspapier zu „Möglichkeiten, Verfahrensweisen und Methoden zur Beteiligung und zur Beschwerdeführung von Kindern und Eltern in den kommunalen Kindertageseinrichtungen der Stadt Plauen“ entwickelt.

Dies war ein erster Baustein und Grundlage für die Entwicklung eines Verfahrens, das Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten direkt vor Ort sichert und den Bestimmungen zur Betriebserlaubnis entspricht.

Im Juni 2018 ist in den Arbeitskreisen der Kita-Leitungen die Fachdiskussion zur Erarbeitung eines einheitlichen standardisierten Verfahrens eröffnet worden. Zunächst stand die Entwicklung eines Regelwerkes zum Umgang mit diskriminierendem und gewalttätigem Verhalten an. Dieses ist als verbindliche Ergänzung zur pädagogischen Rahmenkonzeption am 26.09.2018 eingeführt worden.

Es folgte die Erarbeitung eines standardisierten Verfahrens zur Beteiligung und Beschwerde für Kinder und Erwachsene - Eltern und pädagogische Fachkräfte. Begonnen wurde dabei mit der Entwicklung eines Rückmeldebogens für Kinder. Dieser soll den Kindern die Möglichkeit geben, ihre Anliegen in der ihnen möglichen Form (Mitschrift durch Erwachsene, Bilder oder Fotos und Schrift) einzureichen. Nachdem der Rückmeldebogen in den Kinderräten einzelner Horte diskutiert wurde, ist er am 16.01.2019 zur Erprobung freigegeben worden. Ab 2021 erfolgt die Auswertung dieser Erprobung.

Am 11.09.2019 erfolgte dann die Freigabe und Bekanntgabe des Gesamtverfahrens zur Beteiligung und Beschwerde, zunächst mit einem Erprobungszeitraum bis September 2020. Das Verfahren wurde fachlich von den Einrichtungsleitungen erarbeitet und mit der zuständigen Fach- und Geschäftsbereichsleitung abgestimmt.

Am 12.03.2020 erfolgte die Information und Vorstellung des Verfahrens im Bildungs- und Sozialausschuss des Plauener Stadtrates.

- Ziel des Beteiligungs- und Beschwerdemanagements

Beteiligung und Beschwerde können in den kommunalen Kindertagesstätten von Kindern, Eltern und den pädagogischen Fachkräften in Form von Anregungen, Anfragen, Kritik oder Verbesserungsvorschlägen ausgedrückt werden.

Ziel des Beteiligungs- und Beschwerdemanagements ist es, die Belange von Kindern und Erwachsenen ernst zu nehmen, ihren Anliegen und Beschwerden nachzugehen, Veränderungsmöglichkeiten und Lösungen zu suchen sowie durch Transparenz und Dialog (wieder) Zufriedenheit und Konsens herzustellen.

Die Meinungsäußerungen / Anliegen im Rahmen des Beteiligungs- und Beschwerdemanagements werden als Chance und Grundlage zur Beurteilung der täglichen Arbeit verstanden. Die vorgebrachten Anliegen dienen der Verbesserung und Weiterentwicklung der Abläufe, Regelungen und Strukturen. Die gewonnenen Erkenntnisse tragen somit zur Verbesserung der Qualität in den Einrichtungen bei.

- Verfahren

In den kommunalen Kindertageseinrichtungen können sich die Kinder äußern und beschweren - zum Beispiel zu Konfliktsituationen im Kita-Alltag, zu unangemessenen Verhaltensweisen der Pädagogen, zu allen Belangen, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.).

Die Beschwerden der Kinder werden mit dem Kind / den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe oder im Dialog mit der Gruppe (z. B. im Morgenkreis, im Kinderrat, in der Kinderkonferenz / Kinderparlament) bearbeitet, um gemeinsam Antworten und Lösungen zu finden.

Das Verfahren für die Erwachsenen stellt sicher, dass die Anliegen und Beschwerden gezielt vor Ort geäußert und durch die dafür zuständige Stelle bearbeitet werden. Den pädagogischen Fachkräfte in den Einrichtungen verschafft der standardisierte Prozess Sicherheit im Umgang mit Anregungen und Beschwerden. Die Aushandlungsprozesse finden direkt in der Kita statt und alle Beteiligten können gemeinsam verbindliche Lösungen finden.

- Rückmeldebogen für Kinder
- Rückmeldebogen für Erwachsene (Eltern und pädagogische Fachkräfte der kommunalen Kitas)
- Verfahren zum Umgang bei gewalttätigem und diskriminierendem Verhalten durch Kinder und Erwachsene in den kommunalen Kindertageseinrichtungen der Stadt Plauen