

## **Vorwort zur Anwendung der Qualitätskriterien zum Beschwerdemanagement**

Mit dem Bundeskinderschutzgesetz wurde das Beteiligungs- und Beschwerderecht der Kinder in Tageseinrichtungen konkretisiert und mit dem neuen Anspruch versehen, Verfahren der Beteiligung und Möglichkeiten der Beschwerde konzeptionell zu verankern. Damit Beteiligungsrechte genutzt werden können, müssen sie strukturell etabliert, transparent und pädagogisch ausgestaltet sein. Sie sind damit Teil der Qualitätssicherung und –entwicklung.

Die Anwendung von Beteiligungsverfahren und Beschwerdemöglichkeiten zur Sicherung der Rechte der Kinder ist Voraussetzung zur Erteilung der Betriebserlaubnis.

Jeder Träger entwickelt daher für seine Einrichtungen ein Beschwerdemanagement.

### **❖ Gesetzliche Grundlagen**

- Bundeskinderschutzgesetz
- SGB VIII, insbes. §§ 8, 22a, 45, 79a
- KiFöG
- UN-Kinderrechtskonvention

### **❖ weitere Grundlagen**

- Trägerkonzept
- pädagogische Konzeption der Einrichtung

### **❖ Beschwerdemanagement entwickeln**

- das Beteiligungs- und Beschwerderecht wird von den Kindern selbst oder Personensorgeberechtigten wahrgenommen
- diese Beschwerden müssen nicht nur gehört, sondern entsprechend bearbeitet werden
- dafür müssen in den Einrichtungen Strukturen und Verfahren für Kinder, Eltern, aber auch Mitarbeiter und Kooperationspartner entwickelt und öffentlich gemacht werden
- Beschwerden sind eine Chance zur Verbesserung und können Impulse zur Qualitätsentwicklung geben

### **❖ Schwerpunkte für ein Beschwerdemanagement**

#### 1. Leitgedanken/Leitlinien

- was sind Beschwerden?
- warum Beschwerdemanagement?
- beschwerdefreundliche und beteiligungsorientierte Einrichtungskultur?

#### 2. Phasen des Beschwerdeverfahrens

- wahrnehmen, aufnehmen, bearbeiten, rückmelden
- transparenter Verfahrensweg

#### 3. Strukturen, Gremien und Verfahren der Beteiligung und Beschwerde für

- Kinder
- Eltern
- Mitarbeiter/ Kooperationspartner

#### 4. Dokumentation

- ggf. Protokolle
- Formulare

verwendete / weiterführende Literatur:

- BAG Landesjugendämter: „Sicherungen der Rechte von Kindern als Qualitätsmerkmal von Kindertageseinrichtungen“, 2013
- Kindergarten heute „Beschwerdeverfahren für Kinder“, 2014
- Deutscher Verein „Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen“, 2012
- Caritasverband für das Bistum Magdeburg „Leitfaden für das Beschwerdemanagement“, 2015