

Fachstandard für Kindertageseinrichtungen der Stadt Halle (Saale): Beschwerdemanagement

Vorwort zur Anwendung des Fachstandards 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

- Gesetz zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Bundeskinderschutzgesetz)
- Sozialgesetzbuch (SGB), Achstes Buch (VIII) Kinder- und Jugendhilfe, §§ 8, 22a, 45, 79a
- Gesetz zur Förderung und Betreuung von Kindern in Tageseinrichtungen und Tagespflegen des Landes Sachsen-Anhalt (KiFöG LSA)
- 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 MitarbeiterInnen und KooperationspartnerInnen entwickelt und öffentlich gemacht werden
- Beschwerden sind eine Chance zur Verbesserung und können Impulse zur Qualitätsentwicklung geben

Schwerpunkte für ein Beschwerdemanagement

1. Leitgedanken/Leitlinien
 - Klärung des Begriffs Beschwerde
 - Notwendigkeit eines 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
- MitarbeiterInnen/ KooperationspartnerInnen

4. Dokumentation

- Protokolle
- Formulare

Literatur:

Bundearbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter (2013): Sicherung der Rechte von Kindern als Qualitätsmerkmal von Kindertageseinrichtungen. www.bagljae.de

Caritasverband für das Bistum Magdeburg (2015): Leitfaden für das Beschwerdemanagement. Magdeburg

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (2012): Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen. www.deutscher-verein.de

Kindergarten heute (2014): Beschwerdeverfahren für Kinder. Freiburg im Breisgau, Herder Verlag