

I. Hintergründe und Definitionen	4
1. Beschwerdeverfahren für Kinder – warum?	4
2. Beschwerdekultur – Beschwerdeverfahren	4
3. Bedürfnis – Wunsch	6
4. Formen von Beschwerden	7
5. Beschwerdeverfahren und Kinderschutz	9
II. Dimensionen eines Beschwerdeverfahrens	12
1. Beschwerden als Chance	12
2. Persönlichkeitsentwicklung	12
3. Beziehung Kind – pädagogische Fachkraft	15
4. Qualitäts- und Strukturaspekte	16
III. Ein Beschwerdeverfahren entwickeln	18
1. Die wichtigsten Schritte	18
2. Auseinandersetzung im Team	18
3. Beschwerderechte klären und Strukturen schaffen	21
4. Die Kinder beteiligen	24
5. Zufriedenheit überprüfen	26
6. Die Eltern mit ins Boot holen	26
7. Mögliche Herangehensweisen	28
8. Beschwerdeverfahren – auch schon für die Jüngsten?	30
9. Eine fehlerfreundliche Kultur entwickeln	30

IV. Umsetzungsbausteine und Methoden	32
1. Wichtige Voraussetzungen	32
2. Methoden zur Aufnahme von Beschwerden	35
3. Methoden zur Bearbeitung von Beschwerden	37
V. Die wichtigsten rechtlichen Grundlagen	40
1. Beteiligungs- und Beschwerderechte von Kindern	40
2. UN-Kinderrechtskonvention	40
3. Bundeskinderschutzgesetz	41
4. Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII)	42
Danksagung	43
Literatur	43
Impressum	44