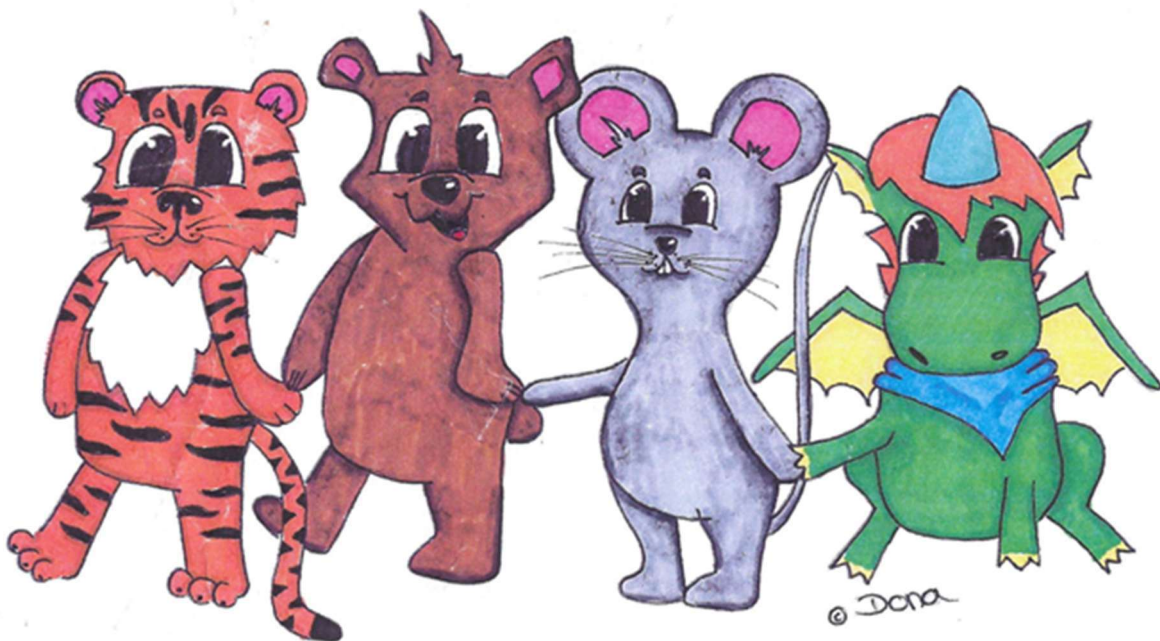


Schutzkonzept

Gemeindekindergarten Geltendorf



September 2026

Im Rahmen des Schutzauftrags nach § 8a SGB VIII

Gemeindekindergarten Geltendorf
Schulstraße 16
82269 Geltendorf
☎ 08193 999204
✉ leitung.kindergarten@geltendorf.de

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	2
2. Unsere Haltung zum Schutzkonzept	2
3. Warum braucht es ein Schutzkonzept? – Prävention von Anfang an	3
4. Unser Bild vom Kind und von Familien.....	3
5. Rechtliche Grundlagen	4
6. Begrifflichkeiten	5
7. Die Risikoanalyse.....	5
8. Verhaltenskodex	6
9. VERHALTENSAMPEL erarbeitet vom Team am 22.04.25.....	7
10. Prävention – Gewalt vorbeugen	8
11. Kinderrechte	10
12. Partizipation.....	10
13. Leitfaden für den Umgang bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung innerhalb der Einrichtung.....	12
14. Leitfaden für den Umgang bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung außerhalb der Einrichtung durch Eltern, Angehörige oder andere Bezugspersonen. 13	
15. Rehabilitation von falsch verdächtigten Personen in der Kita im Kontext des Schutzauftrags	14
16. Beschwerdemanagement.....	15
17. Literaturverzeichnis	16
18. Anhang.....	17
18.1 Grundhaltung für meine Arbeit in unserer Einrichtung	17
18.2 Beschwerdekultur	20
18.3 Beschwerdeformular für Eltern/ Verbesserungsvorschläge	22
18.4 Beschwerdeprotokoll.....	23
18.5 Beschwerdemanagement.....	24

1. Vorwort

Kindliche Sexualität ist ein natürlicher Bestandteil der frühkindlichen Entwicklung und bedarf einer achtsamen, professionellen Begleitung. Mit diesem sexualpädagogischen Konzept möchten wir im Kindergarten und Hort Geltendorf einen klaren Rahmen schaffen, um Kinder in ihrer Selbstwahrnehmung, ihrem Körperbewusstsein und ihrer Grenzkompetenz zu stärken. Dabei verfolgen wir einen präventiven Ansatz, der Kinder schützt, ihre Rechte wahrt und sie in ihrer Entwicklung unterstützt.

Im Mittelpunkt steht der Schutzauftrag nach § 8a SGB VIII, ergänzt durch die UN-Kinderrechtskonvention und die Bildungspläne des Landes. Unsere Haltung beruht auf dem Verständnis, dass kindliche Sexualität nichts mit erwachsener Sexualität zu tun hat, sondern Ausdruck von Neugier, Spiel und Beziehung ist. Sexualpädagogik ist für uns ein aktiver Beitrag zum Kinderschutz und zur Persönlichkeitsentwicklung.

Wir vermitteln Kindern altersgerecht Begriffe für Körper und Gefühle, thematisieren Nähe und Distanz, fördern das "Nein"-Sagen und gehen sensibel auf ihre Fragen ein. Gleichzeitig bieten wir klare Strukturen für den Umgang mit möglichen Auffälligkeiten und arbeiten eng mit Fachstellen und dem Jugendamt zusammen.

Eltern sind uns dabei wichtige Partner – Transparenz und Kommunikation sind zentrale Bestandteile unserer Arbeit. Regelmäßige Fortbildungen und die Benennung einer Kinderschutzfachkraft im Haus sichern die Qualität unserer Arbeit. Eine Kollegin ist zertifizierten Kinderschutzbeauftragte – ein weiterer Schritt zur Professionalisierung unseres Schutzkonzepts.

Dieses Konzept ist Ausdruck unseres Selbstverständnisses als Einrichtung: Kinder ernst nehmen, schützen und stärken – mit Haltung, Fachlichkeit und Verantwortung.

2. Unsere Haltung zum Schutzkonzept

Kinder haben ein Recht auf eine ungestörte, gewaltfreie und liebevoll begleitete Entwicklung. Um dies zu gewährleisten, benötigen sie bestmöglichen Schutz – sowohl vor körperlicher als auch seelischer Gewalt. Alle, die mit dem Kind in Beziehung stehen, tragen diesen Schutzauftrag – das gilt für das Elternhaus ebenso wie für Bildungseinrichtungen und bei Freizeitangeboten.

Der Mensch kommt schutzlos auf die Welt – nicht nur körperlich, sondern auch seelisch. Deshalb ist die kindliche Seele so verletzlich gegenüber allem, was von außen auf sie einwirkt. Für eine gute Entwicklung der Kinder kommt es deshalb vor allem auf gegenseitiges Verständnis und Rücksichtnahme an.

Das Wohl des Kindes steht für uns an oberster Stelle. Ein entwickeltes Schutzkonzept, das regelmäßig reflektiert und weiterentwickelt wird, betrachten wir als wirksamste Präventionsmaßnahme gegen Gewalt durch Fachkräfte. Gleichzeitig dient es der Qualitätssicherung unserer pädagogischen Arbeit.

Durch die Einbindung der Eltern in unser Schutzkonzept wollen wir gemeinsam das Beste zum Wohle der Kinder erreichen.

3. Warum braucht es ein Schutzkonzept?

– Prävention von

Anfang an

Kindertageseinrichtungen sind wichtige Orte, die das Leben der Kinder maßgeblich prägen – sie können als die „Kinderstube“ der Prävention betrachtet werden. In diesen Einrichtungen lernen Kinder frühzeitig, Gemeinschaft zu erleben, wobei ihre Bedürfnisse und Grenzen respektiert werden. Wir achten besonders auch auf die leisen Töne, so dass gegenseitiges Verständnis und Rücksichtnahme erlebt werden können.

Unser pädagogisches Team unterstützt Kinder dabei, ihre Gefühle und Grenzen wahrzunehmen, auszudrücken und sich bei Bedarf Hilfe zu holen. Wir bestärken alle Kinder in ihrer Selbstwirksamkeit und ermöglichen ihnen, an Entscheidungen beteiligt zu sein. Ein „Nein“ des Kindes – ob verbal oder nonverbal – wird von uns respektiert, sofern keine akute Gefährdung vorliegt.

Das ist der wirksamste Schutz vor jeder Form von Gewalt – auch vor sexuellen Übergriffen. Eine Einrichtung, die ein Schutzkonzept entwickelt, ihre Strukturen analysiert und weiterentwickelt, schafft sichere Rahmenbedingungen und stärkt ihre Schutzmechanismen (Schutzkonzepte, o. D.).

4. Unser Bild vom Kind und von Familien

Kinder sind von Natur aus neugierig, wollen lernen und ihre Umwelt mit allen Sinnen begreifen. Das bedeutet für uns, die Lernumgebung so vielfältig zu gestalten, dass die Kinder selbst tätig werden können und sich je nach Interessen individuell weiter entwickeln können.

Unser Hauptanliegen ist es, dem Kind eine lebendige und anregende Atmosphäre zu schaffen, in der es sich wohl und geborgen fühlt. Wir nehmen die Kinder so an, wie sie sind, und orientieren uns dabei an ihren Stärken. Kinder eignen sich die Welt im Spiel an, begleitet von Menschen (Eltern, Freunde, Erzieher...), die Sicherheit und Schutz gewähren und verlässliche Beziehungen bieten. Wir begleiten sie durch den Alltag und sorgen für ihr körperliches und seelisches Wohlbefinden. Unser zentrales Anliegen ist es, eine lebendige, anregende und geborgene Umgebung zu schaffen. Wir nehmen jedes Kind so an, wie es ist, und orientieren uns an seinen Stärken. Kinder erschließen sich die Welt im Spiel, begleitet von verlässlichen und schützenden Bezugspersonen.

*„Hilf mir, es selbst zu tun. Zeig mir, wie es geht.
Tu es nicht für mich. Ich kann und will es alleine tun.
Hab Geduld, meine Wege zu begreifen.
Sie sind vielleicht länger, vielleicht brauche ich mehr Zeit,
weil ich mehrere Versuche machen will.
Mute mir auch Fehler zu, denn aus ihnen kann ich lernen.“*

(Maria Montessori)

Die Kinder und Familien sind so vielfältig wie das Leben selbst. Wir leben diese Vielfalt und betrachten sie als Bereicherung. Unser Umgang ist stets wertschätzend, offen und diskriminierungsfrei. Erziehungspartnerschaft auf Augenhöhe ist für uns auch in schwierigen Situationen selbstverständlich.

5. Rechtliche Grundlagen

Unsere sexualpädagogische Arbeit ist eingebettet in einen klaren rechtlichen Rahmen, der dem Schutz und der Förderung von Kindern dient. Grundlage ist der Schutzauftrag nach § 8a SGB VIII, der uns zur Sicherstellung des Kindeswohls verpflichtet. Darüber hinaus gelten folgende gesetzliche und konzeptionelle Bestimmungen:

- **UN-Kinderrechtskonvention (Art. 3):** Das Wohl des Kindes steht bei allen Maßnahmen im Vordergrund. Kinder haben ein Recht auf Schutz, Information und Beteiligung.
- **Grundgesetz (Art. 1):** Die Würde des Menschen ist unantastbar.
- **§ 8a SGB VIII:** Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung – bei Anhaltspunkten ist eine fachliche Gefährdungseinschätzung erforderlich.
- **§ 45 Abs. 2 Satz 2 Nr. 4 SGB VIII:** Einrichtungen sind verpflichtet, ein wirksames Schutzkonzept zu entwickeln und umzusetzen.
- **§ 47 SGB VIII:** Meldepflicht gegenüber dem Jugendamt bei Verdacht auf kindeswohlgefährdende Entwicklungen.
- **§ 72 SGB VIII:** Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses ist verpflichtend.
- **§ 79a SGB VIII (Bundeskinderschutzgesetz):** Sichert Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren für Kinder und Eltern rechtlich ab.
- **BayKiBiG Art. 9b:** Der Schutzauftrag ist in Bayern ausdrücklich gesetzlich verankert.
- **Bayerischer Bildungs- und Erziehungsplan (BEP):** Sexualpädagogik ist Teil des Bildungsauftrags und liefert eine fachliche Orientierung für die tägliche pädagogische Arbeit.

6. Begrifflichkeiten

Grenzverletzungen

Die Verhaltensweise überschreitet die persönliche Grenze des Gegenübers ohne dass dies beabsichtigt ist. In der Regel reagiert die Person auf Kritik oder Abgrenzung und verändert ihre Verhaltensweise

Übergriffe

Es handelt es sich um bewusste und absichtliche Handlungen, die die persönliche Grenze des Gegenübers überschreiten. Abwehrreaktionen oder Kritik werden ignoriert, bzw. nicht wahrgenommen. Sie können in der Regel wiederholt werden.

Strafrechtlich relevante Formen von Gewalt

Es sind Taten, die im Strafgesetzbuch geregelt sind wie z.B. Schläge, Kind einsperren, Kind festhalten und zwangsfüttern, Kind durch Festhalten zum Schlafen zwingen etc. (Garnier, 2022).

7. Die Risikoanalyse

Der Grundsockel für das Verständnis des Überschreitens jedweder Grenzverletzungen ist das Erarbeiten einer Risikoanalyse. Wir haben uns mit den folgenden Bereichen kritisch auseinandergesetzt.

Team	Erziehungsstil, päd. Haltung und Werteentwicklung, Konflikt- und Feedbackmanagement im Team Grenzüberschreitungen bzgl. Nähe und Distanz, Macht- und Machtmissbrauch Vertretungsregeln, Belastbarkeit, Teamklima und Personalschlüssel
Räume	Auseinandersetzung mit unseren örtlichen Gegebenheiten bezüglich unzureichend, nicht einsehbarer oder unsicherer Räume, Schutzmaßnahmen für vulnerable Kinder (U3 oder Integrationskinder), Sicherheitskonzept im Garten
Kinder	Grenzverletzungen untereinander, Umgang mit Konflikten, Diskriminierungstendenzen, Mobbing
Familien	Hinweise auf Gewalt gegen Kinder oder ihre Vernachlässigung in der Familie, § 8a Kindeswohlgefährdung
Externe	Praktikanten, Fachdienst, hauswirtschaftliche MA, Ehrenamtliche Personen Beachten von Beziehungen (Verwandtschaft, Freundschaft) beeinflussen Fehler- Reflexionskultur und professionelle Distanz (Landratsamt Landsberg am Lech, o. D., S.7)

Wir sind im regen Austausch innerhalb des Teams, da der Schutzauftrag immer fortgeschrieben wird.

8. Verhaltenskodex

Ziele des Verhaltenskodexes

Der Verhaltenskodex dient der deutlichen Positionierung gegen Gewalt und Grenzverletzungen. Es handelt sich um Regeln und Grenzen, die einen professionellen Umgang mit Nähe und Distanz ermöglichen. Er gibt den Mitarbeiter*innen zudem Sicherheit und Orientierung und kann vor falschem Verdacht schützen. Der Verhaltenskodex wird auf der Homepage veröffentlicht, um Transparenz zu schaffen und die Verbindlichkeit der Regeln zu stärken.

Folgende Punkte wurden vom Team erarbeitet:

Erziehungsstile im Zusammenhang mit:

- der daraus resultierenden Grundhaltung gegenüber dem Kind
- Angemessenheit von Körperkontakt
- Sprache und Wortwahl bei Gesprächen
- Adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz
- Kleidung
- Zulässigkeit von Geschenken
- Umgang mit und Nutzung von Fotos, Medien und sozialen Netzwerken
- Erzieherische Maßnahmen /Regeln

Selbstverpflichtung:

- Wertschätzender respektvoller Umgang im Team
- Meinungsverschiedenheiten konstruktiv klären
- Gemeinsame Reflexion, Kollegialer Austausch
- Konstruktive Fehlerkultur
- Fachkompetenzerweiterung, Fortbildungen, Literatur,
- Konzeption: Schutzkonzept sexualpädagogisches Konzeptinhalte verstanden und richte meine Arbeit entsprechend aus

Aus der intensiven Auseinandersetzung im Team mit diesen wichtigen Punkten haben wir uns auf eine gemeinsame Grundhaltung und die Selbstverpflichtungserklärung verständigt und achten gegenseitig auf deren Einhaltung.

Diese für uns wichtige Grundhaltung wird durch eine reflektierte Feedbackkultur, regelmäßige Personalgespräche und durch wiederkehrende „IST- Stand Analysen“ evaluiert und bei Bedarf interveniert.

Die erarbeitete Grundhaltung und die Selbstverpflichtungserklärung befinden sich im Anhang.

Für die Feedbackkultur sind dem Team folgende Fakten wichtig:

- Ich Botschaften
 - Kein persönlicher Angriff- nur Kritik am Verhalten oder in der Sache
 - Ehrlichkeit
 - Zeitnahes Feedback
 - Nicht mit negativem überfluten, nicht zu viel auf einmal
 - Unter 4 Augen
 - Zum Punkt kommen
 - wertschätzende Kommunikation
 - konstruktive Rückmeldungen
 - ruhige Atmosphäre, Raum und Zeit planen
 - W,W,W Feedback- Wahrnehmung, Wirkung, Wunsch
- Bei Bedarf stehen uns externe Berater oder Dozenten zur Seite

9. Verhaltensampel erarbeitet vom Team am 22.04.25

➔ Rot- dieses Verhalten wird nicht toleriert

- Abwerten, Beschämen, Bloßstellen, Lächerlich machen, Nachäffen, Anschreien, Drohungen
- Schubladendenken
- Übereinander statt miteinander sprechen
- Negative Tür- und Angelgespräche vor den Kindern
- Ausgrenzen, Einsperren
- Mit Kosenamen benennen
- Augen verdrehen, stöhnen, Abwehrhaltung
- Kinder vergleichen
- Kinder zu etwas zwingen (essen, wickeln, etc.)
- Adultismus
- Küssen und Körperkontakt initiiert vom Erwachsenen
- fest halten
- Willkürliche Handlungen
- Sich selbst überlassen werden, Desinteresse zeigen
- Lückenhafte Einarbeitung von neuem Personal

➔ Gelb – dieses Verhalten ist kritisch zu betrachten und bedarf einer gegenseitigen Reflektion und Intervention

- Unter/Überforderung der Kinder und des Personals
- Ständiges Loben und Belohnen
- ins Wort fallen
- ungefragtes Einmischen in Konflikte anderer
- langes still sitzen ohne Sinn und Zweck einfordern
- Stigmatisierung
- ungeeignete Reaktionen schön reden
- Zu wenig Selbstreflektion und Feedback
- „...das war doch schon immer so...“
- Kinder bevorzugen

➔ **Grün- dieses Verhalten möchten wir umsetzen und leben**

- Beziehungstarker Kontakt von Anfang an
- wohlwollende Präsenz
- mit Herz und Verstand agieren
- Selbstständigkeit unterstützen, fördern und festigen
- wertschätzende Haltung
- positives Menschenbild
- Empathie verbalisieren
- ressourcenorientiertes Arbeiten
- klare, ruhige Kommunikation
- authentisch sein
- Interesse am Gegenüber und eine offene und wertschätzende Haltung
- Eigene Bedürfnisse erkennen und reflektieren
- eigene Grenzen erkennen und einfordern
- bei Überforderung Unterstützung holen
- sich selbstständig Informationen holen
- sich gegenseitig unterstützen und fördern
- Grenzen setzen
- Eine strukturierte, gut begleitete Einarbeitung der neuen Mitarbeiter/innen mit Reflektionsgesprächen

10. Prävention – Gewalt vorbeugen

Prävention bedeutet, Gewalt zu verhindern, bevor sie überhaupt passiert. Damit das gelingt, ist es wichtig, dass alle, die sich um ein Kind kümmern – seien es Fachkräfte, Eltern oder andere Beteiligte – eine gemeinsame Sprache sprechen. Das heißt, sie sollten die gleichen Begriffe verwenden, die Notwendigkeit der Maßnahmen verstehen und sich aktiv an der Umsetzung beteiligen.

Zusammenarbeit

Da Kinder noch nicht in vollem Umfang in der Lage sind, sich selbst zu schützen, tragen die Sorgeberechtigten sowie alle Personen, die die Kinder betreuen, die Verantwortung, sie zu schützen und für ihr Wohl zu sorgen. Das gilt auch für die Zusammenarbeit im Team, mit den Eltern und externen Fachstellen.

Gutes Teamwork bedeutet mehr als nur regelmäßigen Austausch im Kollegium. Es umfasst auch den vertrauensvollen Kontakt mit den Eltern und externen Partnern, wie Logopäden, Ergotherapeuten oder Frühförderstellen. Wichtig ist hier eine offene, respektvolle Kommunikation, um gemeinsam präventiv zu arbeiten.

Fachwissen

Um im Kinderschutz sensibel zu bleiben, sind regelmäßige Fortbildungen notwendig – sowohl für einzelne Mitarbeitende als auch für das ganze Team. So können alle stets auf dem neuesten Stand bleiben, Strukturen reflektieren und eine pädagogische Haltung entwickeln und diese stärken, die den Schutz der Kinder in den Mittelpunkt stellt.

Persönliche Eignung und Auswahl

Nur Personen, die fachlich qualifiziert sind und persönlich geeignet erscheinen, werden für die Betreuung und Erziehung von Kindern eingestellt. Bereits bei der Stellenausschreibung wird deutlich gemacht, dass die Einhaltung der Schutzkonzepte erwartet wird. Die Einrichtungsleitung führt Gespräche, um die Eignung zu prüfen, und eine Hospitation ist meist Voraussetzung für die Einstellung.

Die Eignung wird anhand der eingereichten Unterlagen sowie durch die Zusicherung der Einhaltung des Schutzkonzeptes und des Verhaltenskodex überprüft. Beide Dokumente werden ausführlich besprochen und den neuen Mitarbeitenden ausgehändigt. Zudem gibt es ein Einarbeitungskonzept, das regelmäßig evaluiert und aktualisiert wird. Während der Probezeit wird mit dem neuen MA immer wieder die Tätigkeit reflektiert und wünschenswerte Veränderungen besprochen. Gemeinsam (Leitungen, Team und Träger) wird dann zum Ende der Probezeit überprüft, ob eine langfristige Anstellung möglich und sinnvoll ist. Während der Probezeit finden auch regelmäßig Abstimmungsgespräche mit dem Träger statt. Die Entscheidung über die Eignung treffen die Leitungen in Absprache mit dem Team und dem Träger.

Mitarbeitergespräche

Regelmäßige Mitarbeitergespräche (mindestens einmal jährlich und bei Bedarf) sind ein wichtiger Bestandteil unseres Schutzkonzepts. Sie bieten die Gelegenheit, die pädagogische Arbeit, den Umgang mit Kindern sowie die Einhaltung der Schutzstandards zu reflektieren. In diesen Gesprächen sprechen wir offen über Beobachtungen, mögliche Grenzverletzungen oder Konflikte und klären Unsicherheiten. Ziel ist es, eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen, in der sich alle Mitarbeitenden kontinuierlich weiterentwickeln und ihre Verantwortung im Kinderschutz wahrnehmen können. Durch diese regelmäßigen Reflexionen stärken wir die Qualität unserer Arbeit und sichern den Schutz der Kinder nachhaltig.

Erweitertes Führungszeugnis (EFZ)

Bei Neueinstellungen ist das erweiterte Führungszeugnis eine wichtige Voraussetzung. Es soll sicherstellen, dass keine Personen beschäftigt werden, die wegen Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung verurteilt wurden. Das EFZ muss bei der Einstellung vorliegen und darf höchstens drei Monate alt sein.

Alle fünf Jahre ist eine Aktualisierung notwendig, die durch den Arbeitgeber angefordert wird. Das gilt für alle, die regelmäßig mit Kindern arbeiten, egal ob haupt- oder nebenberuflich, sowie für Praktikanten, Ehrenamtliche und andere Personen. Das Führungszeugnis wird in der Gemeindeverwaltung vorgezeigt und dokumentiert. Danach bekommt es der Beschäftigte umgehend zurück.

Selbstauskunftserklärung

Zusätzlich zum Führungszeugnis unterschreiben Mitarbeitende bei der Einstellung eine Selbstauskunftserklärung. Damit bestätigen sie, dass sie keine Verurteilungen oder laufenden Ermittlungsverfahren wegen Straftaten gegen Kinder haben. Sie sind außerdem verpflichtet, die Einrichtung sofort zu informieren, falls sich an ihrer Situation etwas ändert.

11. Kinderrechte

Kinder haben Rechte!

Zur Erfüllung des Schutzauftrages sind zehn Grundrechte der UN- Kinderrechtskonvention leitend für pädagogische Handlungsweisen:

1. Das Recht auf Gleichbehandlung und Schutz vor Diskriminierung unabhängig von Herkunft, Religion oder Geschlecht
2. Das Recht auf einen Namen und eine Staatszugehörigkeit
3. Das Recht auf Gesundheit
4. Das Recht auf Bildung und Ausbildung
5. Das Recht auf Freizeit, Spiel und Erholung
6. Das Recht, sich zu informieren, seine Meinung zu sagen und sich zu versammeln
7. Das Recht auf Privatsphäre und gewaltfreie Erziehung
8. Das Recht auf Hilfe in Katastrophen und Notlagen sowie Schutz vor Ausnutzung und Verfolgung
9. Das Recht auf eine Familie, elterliche Fürsorge und ein sicheres Zuhause
10. Das Recht auf Betreuung bei Behinderung

12. Partizipation

Der Begriff der Partizipation beschreibt grundsätzlich verschiedene Formen von Beteiligung, Mitbestimmung und Teilhabe.

Partizipation der Kinder

Hier bedeutet es, dass Kinder ernsthaft und altersgerecht am Leben der Einrichtung mitwirken. Sie bringen in einem wertschätzenden Dialog ihre Ideen, Meinungen, Gefühle und Sichtweisen ein und können so aktiv ihren Alltag mitgestalten.

Gemäß §9 SGB VIII ist dabei die Fähigkeit und das Bedürfnis des Kindes nach selbstständigem und verantwortungsvollem Handeln zu berücksichtigen.

Wichtig für gelungene Partizipation ist eine positive Haltung der Erzieherinnen und Erzieher. Kinder sollen als Gesprächspartner wahrgenommen und ernst genommen werden, ohne die Grenzen zwischen Erwachsenen und Kindern zu verwischen.

Die UN-Kinderrechtskonvention hat das Recht auf Partizipation im Artikel 12 festgeschrieben: Kinder, die in der Lage sind, eine eigene Meinung zu bilden, dürfen diese in allen für sie relevanten Angelegenheiten frei äußern. Ihre Meinung soll entsprechend ihrem Alter und ihrer Reife berücksichtigt werden.

Für Kinder ist dies oft die erste Erfahrung mit Demokratie – mit Freiheit, Solidarität und Gleichberechtigung. Wir laden die Kinder ein, ihren Alltag so aktiv wie möglich mitzugestalten.

Im täglichen Miteinander findet im Kindergartenalltag Partizipation statt. Zum Beispiel bestimmen die Kinder die Inhalte für die pädagogische Arbeit mit, bringen Themen, Wünsche nach Spielen oder Büchern ein und gestalten den Tag mit. Sie besprechen die Raumgestaltung und Regeln.

In Kinderkonferenzen können sie ihre Fragen, Sorgen und Ideen einbringen. Die Gruppe kann diese Themen aufgreifen, diskutieren und Neues daraus entwickeln.

Kinderkonferenzen sind mehr als nur Informationsaustausch – sie sind ein Ort, an dem Kinder aktiv mitbestimmen können.

Im Freispiel wählen die Kinder Partner, Spielecken und Spielzeiten nach ihren Bedürfnissen. Dabei lernen sie, Kompromisse einzugehen und die Wünsche anderer zu respektieren. Jedes Kind wird ernst genommen und seine Anliegen sind wichtig. Diese Haltung ermutigt Kinder, eigene Gedanken und Bedürfnisse zu äußern.

Partizipation der Mitarbeitenden

Im Team werden wertschätzend verschiedene Meinungen, Ideen oder Vorschläge gehört und diskutiert. Wir nehmen jedes Anliegen ernst, reflektieren es, prüfen es auf Umsetzbarkeit und suchen nach Lösungen.

Die Multiprofessionalität und den großen Erfahrungsschatz unserer Mitarbeiter/innen sehen wir als große Ressource und nutzen die vielfältigen Kompetenzen zum Wohle der uns anvertrauten Kinder.

Der Personalrat sorgt dafür, dass alle fair behandelt werden. Er berät bei Fragen zum Arbeitsplatz, geht vertrauensvoll mit Beschwerden um und bietet Unterstützung bei Personalgesprächen.

Der Personalrat vertritt die Interessen der Mitarbeitenden und wirkt aktiv bei Entscheidungen mit, die die Mitarbeiterschaft betreffen.

Partizipation der Eltern

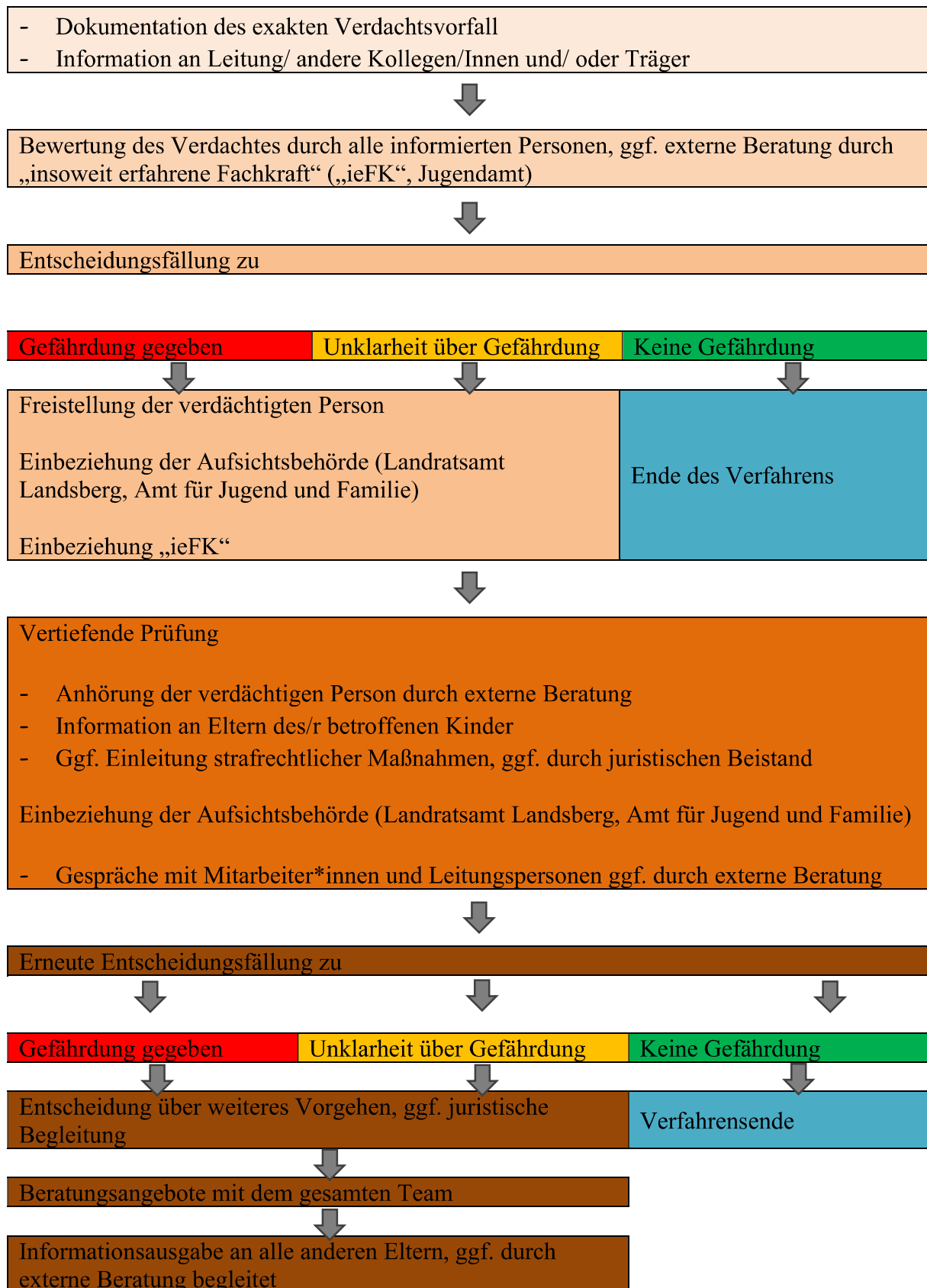
Jährlich wird ein Elternbeirat gewählt, der als Bindeglied zwischen Eltern, Einrichtung und Träger fungiert. Eltern können dort Anregungen einbringen.

Außerdem findet jedes Jahr eine Elternbefragung statt, deren Ergebnisse über die Eltern-App kommuniziert werden. Die Eltern erhalten einen Link zur Teilnahme. Die Ergebnisse werden gemeinsam mit dem Elternbeirat ausgewertet, veröffentlicht und im Team besprochen. Bei Bedarf werden daraus Änderungen im Konzept, in der pädagogischen Arbeit und in alltäglichen Abläufen abgeleitet.

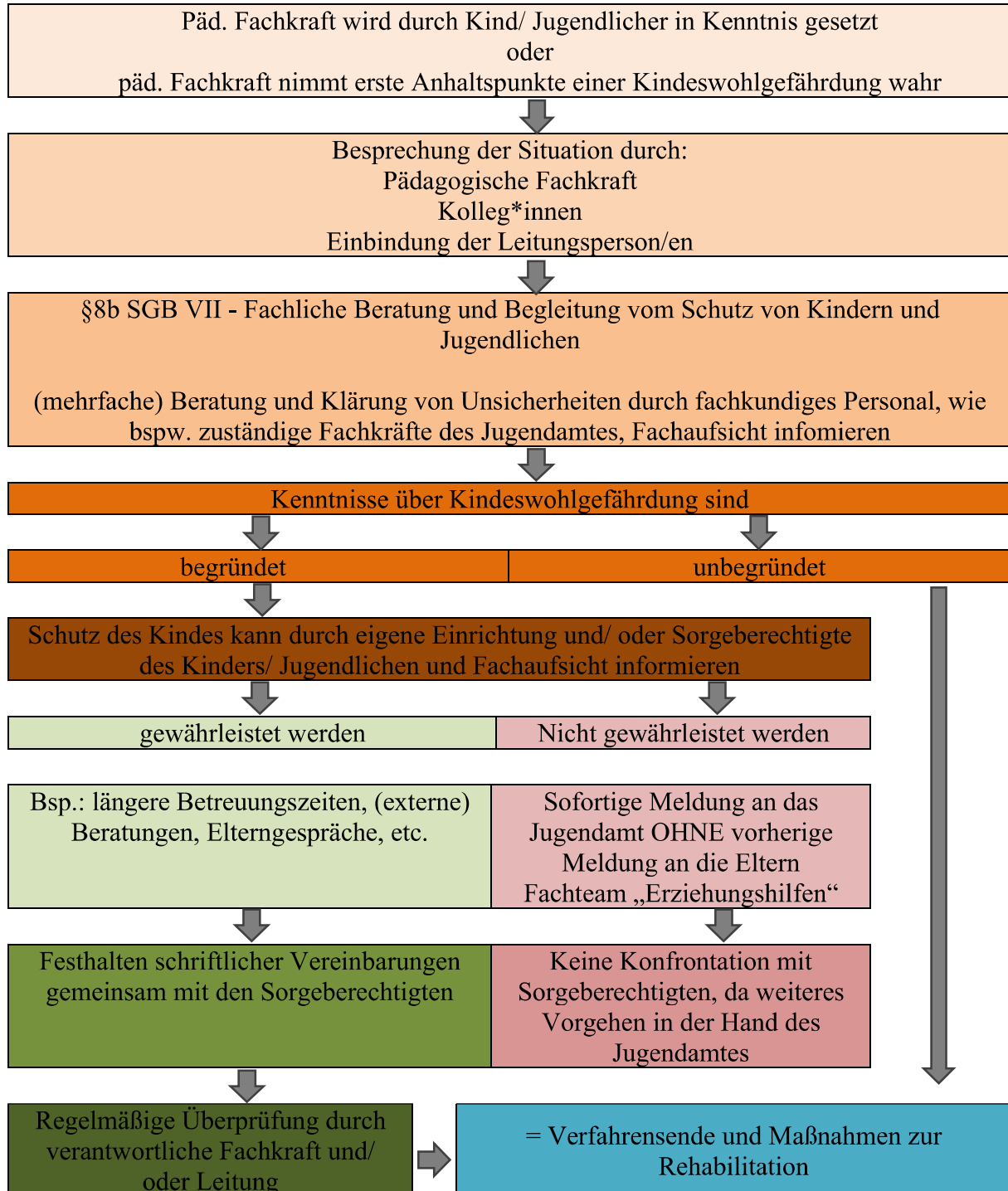
Partizipation des Trägers

Unsere Einrichtung arbeitet eng mit dem Träger zusammen, der in sehr viele Entscheidungen mit einbezogen oder informiert wird. Einmal monatlich findet deshalb ein Treffen mit dem Träger und den Einrichtungsleitungen statt, bei der die Möglichkeit besteht aktuelle Anliegen zu klären.

13. Leitfaden für den Umgang bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung innerhalb der Einrichtung



14. Leitfaden für den Umgang bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung außerhalb der Einrichtung durch Eltern, Angehörige oder andere Bezugspersonen



Zu beachten sind stets folgende Punkte: Ruhe bewahren, Alternativhypothesen prüfen, sorgfältig dokumentieren, dem Kind glauben, Wünsche des Kindes ernst nehmen, Spezialwissen der Fachkräfte in Anspruch nehmen, Datenschutz einhalten, Überlegung- inwieweit welche Konsequenzen sich in unbegründeten Fällen entwickeln könnten

15. Rehabilitation von falsch verdächtigten Personen in der Kita im Kontext des Schutzauftrags

Diese Handreichung soll Mitarbeitende und die Leitung dabei unterstützen, im Falle einer unbegründeten Verdachtsmeldung professionell und sensibel zu handeln, um die betroffenen Personen zu rehabilitieren und das Vertrauensverhältnis wiederherzustellen

1. Grundprinzipien

Recht auf Unschuldsvermutung: Jede verdächtige Person gilt solange als unschuldig, bis eine klare, fundierte Klärung erfolgt ist.

Vertraulichkeit: Alle Informationen im Zusammenhang mit Verdachtsfällen sind vertraulich zu behandeln.

Wahrung der Würde: Betroffene Personen verdienen Respekt und Schutz ihrer Privatsphäre, unabhängig vom Verdacht.

2. Ablauf bei unbegründeten Verdachtsfällen

a) Sofortige Maßnahmen

Sicherung der Situation: Bei einer Verdachtsmeldung ist zunächst eine sachliche und ruhige Klärung notwendig.

Interne Dokumentation: Alle Schritte und Beobachtungen werden sorgfältig dokumentiert, ohne Vorverurteilungen.

b) Klärung und Kommunikation

Untersuchung: Zusammenarbeit mit Fachstellen (z.B. Jugendamt, Fachberatung) zur Klärung der Situation.

Information der betroffenen Person: Nach Klärung des Verdachts erfolgt eine offene, respektvolle Kommunikation mit der betroffenen Person, um Missverständnisse auszuräumen.

c) Rehabilitationsmaßnahmen

Vertrauensaufbau: Offene Gespräche, um das Vertrauen wiederherzustellen.

Unterstützung: Bei Bedarf Unterstützung durch Supervision, Beratung oder externe Fachstellen. Gespräche mit dem Träger und Stellungnahme dazu.

Wiedereingliederung: Falls die Person vorübergehend vom Dienst freigestellt wurde, erfolgt eine schrittweise Wiedereingliederung nach Klärung.

3. Prävention und Sensibilisierung

Schulungen: Regelmäßige Fortbildungen zum Thema Schutzauftrag, Umgang mit Verdachtsfällen und Rehabilitationsprozessen.

Klare Verfahren: Etablierung transparenter Abläufe für den Umgang mit Verdachtsmeldungen.

Vertrauensvolle Atmosphäre: Förderung einer offenen Kommunikation im Team und mit Eltern.

4. Dokumentation und Nachbereitung

Alle Schritte, Entscheidungen und Maßnahmen sind sorgfältig zu dokumentieren.

Nach Abschluss des Klärungsprozesses erfolgt eine Reflexion im Team, um den Umgang zu verbessern und das Vertrauen wiederherzustellen.

5. Rechtliche Rahmenbedingungen

Beachtung der Datenschutzbestimmungen.

Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen (Jugendamt, Polizei, Fachberatung).

Wahrung der Rechte aller Beteiligten.

6. Fazit

Die Rehabilitation falsch verdächtigter Personen ist ein wichtiger Bestandteil unseres Schutzauftrags. Sie trägt dazu bei, das Vertrauen in die Einrichtung zu bewahren, das Ansehen der Betroffenen zu schützen und eine positive, sichere Umgebung für Kinder und Mitarbeitende zu gewährleisten. Ein respektvoller, transparenter Umgang und klare Verfahren sind dabei unerlässlich.

16. Beschwerdemanagement

Unser Grundsatz: Beschwerden erwünscht!

Beschwerden in unserer Kindertagesstätte können von Kindern, Eltern und Mitarbeitern in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

Die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit in verschiedener Weise über eine verbale Äußerung als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.

Können sich die älteren Kindergartenkinder und Schulkinder schon gut über Sprache mitteilen, muss die Beschwerde der Allerkleinsten von dem Pädagogen sensibel aus dem Verhalten des Kindes wahrgenommen werden.

Achtsamkeit und eine dialogische Haltung der pädagogischen Fachkraft sind unbedingte Voraussetzungen für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes.

Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unseren Einrichtungen.

Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder auf Beteiligung umzusetzen.

Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen und eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift. Ziel unseres Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit (wieder) herzustellen und zu erhalten.

Die ausführlichen Beschwerdeverfahren befinden sich im Anhang.

17. Literaturverzeichnis

Garnier, A. (2020). Kinderschutz und Prävention. *KiTa Aktuell Baden-Württemberg*, 4.

https://www.erzieherin.de/files/editorials/KiTANRW_2022_06_Kinderschutz%20und%20Prävention_G%20arnier.pdf

Gewaltschutzkonzept des Trägers. (2024). *profinos.de*. [https://profinos.de/wp-](https://profinos.de/wp-content/uploads/2023/12/2023-12-19-Gewaltschutzkonzept.pdf)

[content/uploads/2023/12/2023-12-19-Gewaltschutzkonzept.pdf](https://profinos.de/wp-content/uploads/2023/12/2023-12-19-Gewaltschutzkonzept.pdf)

Landratsamt Landsberg am Lech. (o. D.). Fachtag Schutzkonzept. In *Fachberatung und Fachaufsicht Kita*.

Schutzkonzepte. (o. D.). Initiative Kein Raum für Missbrauch. [https://kein-raum-fuer-](https://kein-raum-fuer-missbrauch.de/schutzkonzepte)
[missbrauch.de/schutzkonzepte](https://kein-raum-fuer-missbrauch.de/schutzkonzepte)

Tausendfüßler Kindertagesstätten. (2011). *Tausendfüßler Kindertagesstätten*

Konzeptgrundlagen. [https://tausendfuessler-stiftung.de/wp-](https://tausendfuessler-stiftung.de/wp-content/uploads/2011/05/Tausendfuessler-Kitas-Beschwerdemanagement.pdf)

[content/uploads/2011/05/Tausendfuessler-Kitas-Beschwerdemanagement.pdf](https://tausendfuessler-stiftung.de/wp-content/uploads/2011/05/Tausendfuessler-Kitas-Beschwerdemanagement.pdf)

18. Anhang

18.1. Grundhaltungs-Verpflichtung

Grundhaltung für meine Arbeit in unserer Einrichtung:

Meine Arbeit mit den mir anvertrauten Kindern ist geprägt von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen. Ich erkenne jedes Kind in seiner Individualität an und respektiere sein Recht auf Selbstbestimmung. Ich bin mir meiner Rolle und meiner Vorbildfunktion bewusst und gehe achtsam und verantwortungsbewusst mit den Kindern und ihren Familien um. Ich gestalte Beziehungen transparent. Mein Verhalten ist nachvollziehbar und ehrlich. Ich nutze keine Abhängigkeiten aus und achte auf die Gestaltung von Nähe und Distanz, von Macht und Grenzen.

Ich achte darauf, dass klare Regeln und Grenzen, die im Team entwickelt und im sexualpädagogischen Konzept der Tageseinrichtung beschrieben sind, eingehalten werden und bespreche sie mit den Kindern.

Die mir anvertrauten Kinder haben das Recht auf Sicherheit in der Einrichtung. Ich setze mich für ihren bestmöglichen Schutz ein und werde gegen diskriminierendes, gewalttätiges oder grenzüberschreitendes sexualisiertes Verhalten aktiv Stellung beziehen und die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Betroffenen einleiten. Mein Handeln schließt den Schutz der Kinder bei Übergriffen der Kinder untereinander ein. Ich unterstütze die Kinder, ihr Verhalten zu verändern. Wenn ich Kenntnisse von einem Sachverhalt erlange, der die Vermutung auf ein Fehlverhalten durch Mitarbeitende nahelegt, teile ich dies unverzüglich meiner Leitung mit. Erhalte ich als Leitung Kenntnis von einem solchen Sachverhalt, teile ich dies unverzüglich an den Träger mit.

Bei Vermutung auf Fehlverhalten meiner Leitungen wende ich mich an die jeweils nicht betroffene Leitung, oder an den Träger.

Angemessenheit von Körperkontakt:

Körperkontakt und körperliche Berührung zwischen den Kindern und mir als pädagogische Bezugsperson sind wesentlich und unverzichtbar. Dabei wahre ich von Beginn an die individuelle Grenze und persönliche Intimsphäre der Kinder. Ich vermeide unerwünschte Berührungen. Hierzu gehört auch das Tragen, auf den Schoß nehmen oder an die Hand nehmen ohne Absprache mit dem Kind. Ebenso unterlasse ich es, das Kind voran zu schieben oder zu drücken. Ich respektiere das Recht des Kindes „nein“ zu sagen auch bei nonverbalen Zeichen. Ich küsse keines der mir anvertrauten Kinder. Einen Kuss von Seiten des Kindes lehne ich freundlich und erklärend ab.

Im Rahmen der Einrichtung tolerieren wir, dass sich die Kinder untereinander küssen, insofern dies im gegenseitigen Einvernehmen geschieht.

Sprache und Wortwahl bei Gesprächen:

Ich passe meine Sprache den Kindern und deren Bedürfnissen an und handle meiner Rolle und meinem Auftrag entsprechend. Ich nehme jedes Kind in seinem individuellen Ausdruck ernst. Meine Umgangsform ist höflich und respektvoll. In keiner Form von Interaktion und Kommunikation verwende ich sexualisierte Sprache. Ebenso dulde ich keine abfälligen Bemerkungen, Ausgrenzungen oder Bloßstellungen, auch nicht unter den Kindern oder unter den Erwachsenen.

Die Kinder spreche ich mit ihren Vornamen und nicht mit Kosenamen an. Abwandlungen von Vornamen nutze ich einzig in Abstimmung mit den Sorgeberechtigten und dem Kind. Ich beobachte und höre sensibel zu, um im Dialog mit dem Kind herauszufinden, für welche Themen es sich interessiert und welche Fragen es beschäftigen. Ich unterstütze das Kind dabei, Worte für seine Gefühle und seine Erlebnisse und alle seine Körperteile zu finden. Sexuelle Begriffe verniedliche ich nicht, sondern nutze sie ihrer Bedeutung entsprechend. Insbesondere wenn ein Kind Angst und Kummer zeigt, wende ich mich ihm zu und biete ihm durch meine Zugewandtheit an zu erzählen, was es erlebt hat.

Adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz:

Ich trenne berufliche und private Kontakte und gestalte Beziehungen zu Kindern und deren Familien meinem jeweiligen Auftrag entsprechend. Herausgehobene, intensive freundschaftliche Beziehungen zwischen mir als Bezugsperson und Kindern unterlasse ich. Einzel- und Kleingruppensettings, z.B. Sprachförderung, therapeutische Angebote, Projekte usw., finden nur in den dafür vorgesehenen Räumlichkeiten statt. Diese müssen jederzeit von außen zugänglich sein und finden niemals gegen den Willen des Kindes statt. Spiele, Methoden und Aktionen werden von mir so gestaltet, dass sie den Kindern keine Angst machen. Individuelle Grenzempfindungen nehme ich ernst. Sie sind zu achten und keinesfalls zu kommentieren. Kinder dürfen nicht unter Druck und Zwang dazu verpflichtet werden, Dinge geheim zu halten.

Zulässigkeit von Geschenken:

Ich habe den Umgang mit und die Annahme von Geschenken reflektiert und bespreche dies im Team. Ich mache keine Geschenke um Kinder emotional von mir abhängig zu machen. Ich darf keine Geschenke annehmen.

Umgang mit und Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken:

In meinem professionellen Umgang mit Medien ist mir die Beachtung des geltenden Datenschutz und der Privatsphäre selbstverständlich. Bei Veröffentlichung und Weitergabe von Fotos, Texten und Tonmaterialien achte ich das allgemeine Persönlichkeitsrecht, insbesondere das Recht am eigenen Bild. Bei der Auswahl von Filmen, Computersoftware, Spielen und Materialien achte ich darauf, dass diese pädagogisch sinnvoll und altersadäquat sind. In unserer Tageseinrichtung dulden wir weder den Erwerb, den Besitz, noch die Weitergabe von gewalttätigen, pornographischen sowie rassistischen Medien, Daten oder Gegenständen.

Umgang mit Fotos von Kindern:

Auf die Nutzung eines privaten Handys mit integrierter Kamera verzichte ich. Ich kenne die entsprechende Datenschutzverordnung und die Regelung im Umgang mit Fotos der Kinder.

Erzieherische Maßnahmen / Regeln:

Ich bin mir bewusst, dass bei erzieherischen Maßnahmen (Konsequenzen / Sanktionen) immer das Wohl des Kindes im Vordergrund steht. Konsequenzen, ggf. Sanktionen müssen immer im direkten Zusammenhang mit dem Regelbruch stehen sowie angemessen und nachvollziehbar sein. Ich unterlasse jede Form von Gewalt, Nötigung, Drohung, Erniedrigung,

Bloßstellung oder Freiheitsentzug, festes Anfassen und Schütteln. Diese Maßnahmen sind untersagt.

Ich setze mich mit meiner Macht als Erwachsener auseinander und mache mir diese bewusst. Ich zwingen die Kinder zu nichts, was zur Erhaltung des Kindeswohl nicht unbedingt erforderlich ist (Gewaltschutzkonzept, 2024).

Selbstverpflichtungserklärung

Ich achte darauf, dass im Team ein wertschätzender und respektvoller Umgang miteinander erfolgt. Konflikte oder auftretende Meinungsverschiedenheiten tragen wir angemessen aus, mit dem Ziel, sie konstruktiv zu lösen.

Ich bin bereit zur gemeinsamen Reflexion und greife Anregungen aus dem kollegialen Austausch auf.

Im Sinne einer konstruktiven Fehlerkultur können und dürfen Fehler passieren. Sie müssen offen benannt, eingestanden und aufgearbeitet werden, um sie zur Verbesserung unserer Arbeit nutzen zu können.

Ich werde deshalb Fehlverhalten, gefährdende Sachverhalte und alle Verhaltensweisen, deren Sinn und Hintergrund ich nicht verstanden habe, offen bei Kolleg/-innen im Team und gegenüber dem Leitungsteam ansprechen.

Ich hole mir rechtzeitig Unterstützung, wenn ich an meine Grenzen komme, um meinerseits Fehlreaktionen zu vermeiden.

Ich bin bereit, meine Fachkompetenz zu erweitern und weiter zu entwickeln. Dazu nutze ich die zur Verfügung gestellten Angebote wie Fortbildung, Supervision, sowie fachliche Beratung oder auch Fachliteratur.

Ich halte mich an Vorgaben bzw. professionelle Standards meines Trägers und bin bereit, an der Weiterentwicklung mitzuarbeiten.

Ich kenne die Konzeption des Trägers und der Einrichtung, das Schutzkonzept und auch das sexualpädagogische Konzept. Ich habe die Inhalte verstanden und richte meine Arbeit entsprechend aus.

Ich habe die Inhalte des Schutzkonzeptes und der Konzeption verstanden und hatte die Möglichkeit Verständnisfragen zu stellen.

Die Unterschrift und damit verbunden die Verpflichtung zur Einhaltung ist Voraussetzung für die Tätigkeit in unserer Einrichtung.

Unterschrift Mitarbeiter/in

Unterschrift Leitung

Ort, Datum

18.2 Beschwerdekultur

Unsere Beschwerdekultur als Mitarbeitende

- Wir tragen Verantwortung als Vorbilder in der Kita
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander um
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander
- Wir dürfen Fehler machen
- Wir zeigen eine reklimationsfreundliche Haltung
- Wir gehen sorgsam und respektvoll mit Beschwerden um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach verbindlichen Lösungen

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder

- Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern
- durch Schaffung eines sicheren Rahmens (eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung), in dem Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit Respekt und Wertschätzung angenommen und bearbeitet werden
- indem sie im Alltag der Kita erleben, dass sie bei Unzufriedenheit auch über Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität ernst- und wahrgenommen werden
- in dem Kinder ermutigt werden, eigene und Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen
- indem Pädagogen positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden sind und auch eigenes (Fehl-)Verhalten, eigene Bedürfnisse reflektieren und mit den Kindern thematisieren

In unserer Kindertagesstätte können die Kinder sich beschweren:

- wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- in Konfliktsituationen
- über unangemessene Verhaltensweisen der Pädagogen
- über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.)

Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck:

- durch konkrete Missfallensäußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch ihr Verhalten wie z.B. Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzungen, Grenzüberschreitungen

Die Kinder können sich beschweren:

- bei den Pädagogen in der Gruppe oder bei den Leitungen
- bei ihren Eltern
- bei anderen Kindern

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen:

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind/ den Kindern
- in der Gruppenzeit
- durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- im Rahmen der Kinderkonferenz
- mit dem Kind/ den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe
- im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit

- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- im Rahmen von Befragungen (Tausendfüßler Kindertagesstätten, 2011)

Unser Beschwerdeverfahren für die Eltern

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren

- Beim Aufnahmegespräch
- beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften
- bei Elternabenden
- durch Hinweise an der Kita-Pinnwand
- bei Elternbefragungen
- im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften
- über die Elternvertreter
- über die Geschäftsleitung/ den Träger

Die Eltern können sich beschweren:

- bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe
- bei der Teamleitung
- bei der Geschäftsleitung/ dem Träger
- bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita
- über das Beschwerdeformular
- auf den Beiratssitzungen
- bei Elternabenden
- über anonymisierte Elternbefragungen

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert:

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- im direkten Dialog
- per Telefon oder E-Mail
- über das Beschwerdeformular
- bei Tür- und Angelgesprächen
- bei vereinbarten Elterngesprächen
- von der Geschäftsführung/ dem Träger
- im Beschwerdeprotokoll
- durch Einbindung der Elternvertreter
- mittels Elternfrageaktionen zur Zufriedenheit mit der Kita

Die Beschwerden werden bearbeitet:

- entsprechend dem Beschwerdeablaufplan
- im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden
- in Elterngesprächen
- durch Weiterleitung an die zuständige Stelle
- im Dialog mit Elternvertretern/ bei den Elternbeiratssitzungen
- in Teamgesprächen/ bei Dienstbesprechungen
- in Teamrunden
- mit der Geschäftsführung/ dem Träger
- auf Elternabenden (Tausendfüßler Kindertagesstätten, 2011)

18.3 Beschwerdeformular für Eltern/ Verbesserungsvorschläge

Beschwerdeformular für Eltern/ Verbesserungsvorschläge

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie können uns sehr gerne direkt ansprechen oder
dieses Formular für Ihre Rückmeldung an uns nutzen!

Gibt es ein Problem, auf das Sie uns gerne hinweisen möchten?

Haben Sie Ideen zur Verbesserung?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!

Ihr Team vom Gemeindekindergarten



18.4 Beschwerdeprotokoll

Beschwerdeprotokoll

Wer hat die Beschwerde vorgebracht? _____

Tel. / E-Mail _____

Datum: _____ Kita: _____

Wer nahm die Beschwerde entgegen? _____

Inhalte der Beschwerde: _____

Gemeinsame Vereinbarungen: _____

Ist ein weiteres Gespräch/ Vorgehen nötig? _____

Wer ist zu beteiligen? _____

Termin: _____

Datum: _____ MA Unterschrift: _____

Datum: _____ Leitung Unterschrift: _____

18.5 Beschwerdemanagement

Ablaufschema

Beschwerdeeingang

- Handelt es sich um eine Beschwerde?
- Es folgt die Aufnahme in das Beschwerdeprotokoll.
- Ist die Problematik sofort zu lösen?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie an die zuständige Stelle weitergeleitet werden?

Beschwerdebearbeitung

- Es gibt eine Rückmeldung möglichst mit Bearbeitungsfrist an den Beschwerdeführenden.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird auf dem Formular dokumentiert.
- Eine Lösung wird erarbeitet.
- Bei Bedarf wird fachliche/ kollegiale Beratung eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Geschäftsleitung/ der Träger eingebunden.
- Falls erforderlich wird die Beschwerde an die zuständige Stelle weiter geleitet.

Abschluss

- Der Beschwerdeführende wird über die Lösung/ den Sachstand informiert.
- Die Dokumentation auf dem Formular wird unterschrieben abgeschlossen.
- Die Dokumentation wird archiviert.
- Die Beschwerde/ die Lösung/ die Konsequenzen werden bei Relevanz im Team abschließend bekannt gegeben.
- Daraus folgen ggf. Veränderungen/ Korrekturen in der Einrichtung.
- Daraus folgen ggf. Information an alle Eltern/ Kinder.