



Institutionelles Schutzkonzept

Kath. Kindertagesstätte St. Kunigunde

Kilianstr. 1

67373 Dudenhofen





2. Ausgabe April 2024

Kontakt:

Katholische Kindertagesstätte St. Kunigunde

Leitung: Karin Geißler

Kilianstr. 1

67373 Dudenhofen

Tel.: 06232/92078

Kita.dudenhofen@bistum-speyer.de



Einleitung.....	4
1 Grundlagen des Institutionellen Schutzkonzeptes	5
1.1 Die Konzeption	5
1.2 Qualitätsmanagement	5
1.3 Schutz- und Risikoanalyse	6
2 Verhaltenskodex	6
2.1 Umgang miteinander	7
2.1.1 Aufsichtspflicht	7
2.1.2 Sprache und Wortwahl.....	7
2.1.3 Nähe und Distanz /Körperkontakt/Berührungen.....	7
2.1.4 Foto- und Videoaufnahmen	8
2.1.5 Abholsituation	8
2.2 Pflegesituationen.....	9
2.2.1 Wickeln	9
2.2.2 Toilettengang	9
2.2.3 Umziehen.....	9
2.3 Weitere sensible Alltagssituationen	9
2.3.1 Einzelbetreuung	9
2.3.2 Mittagessen.....	10
2.3.3 Mittagsschlaf	10
2.3.4 Umziehen für bestimmte Aktivitäten.....	10
2.3.5 Gute und schlechte Geheimnisse	11
2.3.6 Doktorspiele	11
2.3.7 Spaziergänge und Ausflüge	12
3 Intervention bei Grenzverletzungen und Verdacht auf Kindeswohlgefährdung..	12
3.1 Grenzverletzung unter Kinder.....	12
3.2 Grenzverletzungen durch Bezugspersonen im (außer-) familiären Umfeld.	12
3.3 Grenzverletzung durch Mitarbeitenden.....	13
4 Beschwerdeverfahren	13
5 Personalauswahl und Personalentwicklung	14
5.1 Vorstellungsgespräche	14
5.2 Einstellung von Personal	14
5.3 Personalentwicklung.....	14
6 Nachhaltige Aufarbeitung.....	14
7 Anhang.....	15

Durch eine gelebte Kultur der Achtsamkeit gestalten wir unsere Kita zu einem sicheren Ort für Kinder. Unsere Arbeit ist von gegenseitiger Wertschätzung und Respekt geprägt.

Einleitung

Mit diesem Institutionellen Schutzkonzept haben wir in der katholischen Kindertagesstätte St. Kunigunde ein gemeinsames Verständnis zum Schutz von Kindern geschaffen, das für alle Mitarbeitenden Verbindlichkeit besitzt.

Das folgende Institutionelle Schutzkonzept basiert auf Grundlagen unseres Bildungs- und Erziehungsverständnisses, so wie wir es in unserer Konzeption definiert haben. Es ist Bestandteil des SpeQM-Praxishandbuches. Eine Schutz- und Risikoanalyse wurde partizipativ mit allen pädagogischen Fachkräften (PFKs) der Einrichtung erarbeitet. (Siehe Kapitel 1)

Der im Kapitel 2 verschriftliche Verhaltenskodex gibt allen Mitarbeitenden eine Orientierung und bietet ihnen im Alltag Handlungssicherheit im Umgang mit den Kindern.

Im Kapitel 3 legen wir fest, wie im Falle von Grenzüberschreitungen interveniert wird. Wir betrachten es als Leitfaden, um in Akutsituationen die bestmögliche Bearbeitung, Begleitung, Unterstützung und nachhaltige Aufarbeitung der Fälle sicherstellen zu können.

Ein in unserer Einrichtung etabliertes Beschwerdemanagement hat als Ziel, im Kontext der Prävention (sexualisierter) Gewalt, die Kinder, die Mitarbeitenden, die Angehörigen oder Dritte zu ermutigen und zu befähigen Grenzverletzungen anzusprechen und ihr Anliegen zu äußern. Im Kapitel 4 beschreiben wir, welche Beschwerdewege wir eingerichtet haben.

Im Kapitel 5 wird erläutert wie unser Institutionelles Schutzkonzept und die damit verbundene Verpflichtung der Mitarbeitenden bei der Personalauswahl und im Zuge der Personaleinstellung und -entwicklung zum Tragen kommen.

Mit Hilfe des Speyerer Qualitätsmanagements (kurz SpeQM) reflektieren wir unsere Arbeit und stellen eine standardisierte Qualität insbesondere zum Schutz der Kinder und der Mitarbeitenden sicher. Eine nachhaltige Aufarbeitung von Krisensituationen ist wichtig und notwendig, um Sicherheitslücken in den Schutzmaßnahmen der Einrichtung zu schließen und zukünftige Übergriffe zu verhindern. (Siehe Kapitel 6)

Das folgende Institutionelle Schutzkonzept wird auf unserer Homepage veröffentlicht und ist für alle zugänglich. Bei Neuaufnahmen werden die Erziehungsberechtigten darauf hingewiesen. Eine als Präventionskraft geschulte PFK aus unserem Team ist Ansprechpartnerin für alle Belange rund um das Institutionelle Schutzkonzept.

1 Grundlagen des Institutionellen Schutzkonzeptes

1.1 Die Konzeption

In unserer Konzeption haben wir unser Bildungs- und Erziehungsverständnis definiert und uns verpflichtet, die Kinderrechte zu achten und zu respektieren. Folgende gesetzliche Grundlagen sind für unsere pädagogische Arbeit bindend:

- Das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland
- Die UN-Kinderrechtskonvention
- Die Charta der Grundrechte der europäischen Union
- Das Sozialgesetzbuch (SGB VIII) Kinder- und Jugendhilfegesetz
- Das Landesgesetz über die Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern in Tageseinrichtungen (KITaG)
- Die Bildungs- und Erziehungsempfehlungen (BEE) von Rheinland-Pfalz

Unser Leitbild liegt ebenfalls unserer konzeptionellen Arbeit zugrunde.

In unserer Kita sind alle Kinder gleichberechtigt. Kein Kind darf diskriminiert oder benachteiligt werden aufgrund seines Geschlechts, seiner Hautfarbe, seiner Nationalität, seiner Religion, seiner Herkunft und dem Bildungsstand oder dem Einkommen seiner Eltern.

Uns ist das Machtverhältnis und die damit verbundene Verantwortung zwischen PFKs und Kindern bewusst. In diesem Sinne wollen wir das Recht der Kinder „Nein“ zu sagen respektieren und bestärken. Wir ermutigen die Kinder, sich bei Sorgen, Ängsten, Konflikten oder in Notlagen an Vertrauenspersonen zu wenden, um Schutz zu bekommen und/oder Hilfe zu erhalten. Regeln und Grenzen die eingehalten werden müssen und/oder Konsequenzen die erfolgen, sind angemessen und nachvollziehbar und werden Kindern in geeigneter Weise erläutert und transparent gemacht.

Die Partizipation der Kinder ist ein wichtiges Instrument unseres Alltags um die Kinder alters-, entwicklungs- und situationsangemessen bei Entscheidungen zu beteiligen. Durch Partizipation entwickeln sie Selbstbewusstsein, stärken ihr Selbstvertrauen und erleben ihre Selbstwirksamkeit.

1.2 Qualitätsmanagement

Als katholische Kindertageseinrichtung haben wir auf Basis des KTK*-Gütesiegel Bundesrahmenhandbuches und des SpeQM-Einrichtungshandbuches ein wirksames Qualitätsmanagementsystem aufgebaut, welches in Form eines SpeQM-Praxishandbuches zur Verfügung steht.

Durch unser Qualitätsmanagementsystem SpeQM haben wir bereits wichtige Abläufe und Prozesse in den Blick genommen und die Verfahren zu Kindeswohlgefährdung und Prävention sowie Prozesse zur Beteiligung und Beschwerde von Kindern implementiert.

*(Verband katholischer Tageseinrichtungen für Kinder)

Diese beziehen wir in unser Institutionelles Schutzkonzept ein und arbeiten an den Prozessen weiter, so dass die dauerhafte und nachhaltige Entwicklung und Sicherung von Schutzstandards (Prävention, Intervention und Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung) gewährleistet ist. Gleichzeitig wird potentiellen Täter*innen deutlich gemacht, dass Mitarbeiter vor Ort wachsam sind, hinsehen und schützen. Die Prozesse überprüfen wir regelmäßig, vor allem in Dienstbesprechungen und internen Audits und überarbeiten die Verfahren entsprechend.

1.3 Schutz- und Risikoanalyse

Wie im SpeQM-Einrichtungshandbuch vorgesehen, haben wir mit den entsprechenden Dokumenten eine Analyse der Schutz- und Risikofaktoren als Grundlage unseres Institutionellen Schutzkonzeptes erstellt. Hierbei reflektierten wir kritisch die Haltung, das Selbstverständnis, die strukturellen Abläufe wie auch die örtlichen Gegebenheiten und überprüften, welche Bedingungen sich Täter/innen vor Ort zu Nutze machen könnten. Wir legten unseren Handlungsbedarf und die Verbesserungsmöglichkeiten offen und hielten entsprechende Maßnahmen und deren Umsetzung fest, um diese im Sinne des PDCA-Zyklus* kontrollieren zu können.

* „P=Plan / planen, D=Do / ausführen, C=Check / überprüfen, A=Act / handeln)

Nach Vorfällen, bzw. grundlegenden Änderungen, in der Kindertageseinrichtung führen wir erneut eine Analyse der Schutz- und Risikofaktoren durch und nehmen entsprechende Änderungen vor.

Unser Ziel ist es, in Situationen handlungsfähig zu sein und unter Berücksichtigung der Fakten sowie der Fürsorgepflicht für die Kinder direkt geeignete Schutzmaßnahmen, organisatorische Vorkehrungen und die angemessene Bearbeitung einleiten zu können. Es geht uns darum, überlegt und professionell zu handeln und den Schutz der Kinder sicherzustellen. Wir tragen damit zur Prävention jeglicher Form von (sexualisierter) Gewalt und allen Formen der Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität der uns anvertrauten Kinder bei.

2 Verhaltenskodex

Der Verhaltenskodex gibt uns eine Orientierung für ein adäquates Verhalten und schafft einen Rahmen um Grenzverletzungen und Missbrauch zu verhindern. Im Mittelpunkt steht das Wohlergehen der uns anvertrauten Kinder.

Der Verhaltenskodex dient der klaren Regelung von bestimmten Situationen. Die Kinder sollen somit präventiv vor Missbrauch und Gewalt sowie die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vor falschen Verdächtigungen geschützt werden. Während den Betreuungszeiten sind immer mindestens zwei Mitarbeiterinnen in der Kita anwesend.

2.1 Umgang miteinander

2.1.1 Aufsichtspflicht

Den PFKs obliegt die Aufsichtspflicht für die ihnen anvertrauten Kinder während der Zeit ihres Aufenthaltes in der Einrichtung. Die Aufsichtspflicht beginnt mit der Begrüßung des Kindes in der Gruppe, wobei auf Blickkontakt zwischen Kind und PFK geachtet wird. Die Aufsichtspflicht endet mit der Verabschiedung des Kindes in Anwesenheit eines Abholberechtigten.

Die Kinder können sich nach Absprache mit den PFKs und ihrem Entwicklungsstand entsprechend frei im Haus und im Außengelände bewegen. Zur Förderung ihrer Selbstständigkeit und um ihrem Bedürfnis nach Rückzug nachzukommen, dürfen die Kinder diese Bereiche (Nebenräume, Turnraum, Bewegungsraum, Giraffenraum, Außengelände, Flure) ohne ständige Beaufsichtigung nutzen.



Die PFKs sehen besonders in nicht gut einsehbaren Spielbereichen in regelmäßigen Abständen nach.

2.1.2 Sprache und Wortwahl

Jede Kommunikation sollte von Wertschätzung, Anerkennung und Wahrung der Bedürfnisse der Kinder geprägt sein. Um Verletzungen und Demütigungen zu vermeiden, gelten in der Kita folgende Verhaltensregeln:

- Wir sprechen die Kinder mit ihrem Vornamen an und vermeiden Kose- oder Spitznamen.
- Wir achten auf Sprache und Wortwahl sowie auf nonverbale Signale (z. B. Mimik, Gestik, Körperhaltung).
- Die Kommunikation mit den Kindern erfolgt in angemessener Lautstärke.
- Wir benutzen weder sexualisierte Sprache, noch abfällige Bemerkungen, Bloßstellungen oder Ausgrenzungen
- Bei sprachlichen Grenzverletzungen ist einzuschreiten und Position zu beziehen.

2.1.3 Nähe und Distanz /Körperkontakt/Berührungen

In unserer Einrichtung legen wir großen Wert auf einen natürlichen und herzlichen Umgang mit den Kindern. Deshalb ist das Berühren zum Trösten und Beruhigen selbstverständlich. Darunter fallen ebenso Berührungen im Spiel oder täglichen Umgang mit den Kindern. Aufgezeigte Grenzen der Kinder werden dabei stets geachtet.



Die Kinder dürfen nur auf den Arm und/oder auf den Schoß genommen werden, wenn sie das Bedürfnis danach äußern bzw. zeigen. Dies kann zum Trösten der Fall sein, häufiger in der Eingewöhnungsphase bzw. bei der Übergabe des Kindes von den Eltern an die PFKs, aber auch in zahlreichen Spielsituationen.

Die Verantwortung für das richtige Nähe-Distanzverhältnis liegt immer bei den Mitarbeitern.

Alle Handlungen mit sexuellem Charakter sind verboten. Berührungen des Genitalbereiches der Kinder sind untersagt, mit Ausnahme beim Wickeln oder beim Toilettengang im Rahmen der notwendigen Handhabungen.

Das Küssen von Kindern durch Mitarbeiter ist untersagt.

Will ein Kind eine erwachsene Person küssen oder an der Brust, am Po oder Genitalbereich anfassen, so hat diese ihm durch eine angemessene natürliche Reaktion zu vermitteln, dass sie es nicht möchte.

2.1.4 Foto- und Videoaufnahmen

Im Alltag machen wir Fotos und Videos von Kindern zur Darstellung und zur Dokumentation der pädagogischen Arbeit. Hierfür dürfen ausschließlich die Kameras der Einrichtung verwendet werden. Private Geräte oder Handys sind ausdrücklich verboten.



Die Eltern werden bei der Aufnahme ihres Kindes darüber informiert und unterschreiben eine entsprechende Einwilligungserklärung. Zur Veröffentlichung auf der Homepage der Kita wird eine gesonderte Erlaubnis der Eltern eingeholt. Ansonsten werden keine Bild- oder Tonaufnahmen der Kinder im Internet veröffentlicht.

Die Kinder dürfen nur fotografiert und gefilmt werden, wenn sie dies möchten und sie angemessen bekleidet sind. Fotos in der Wickelsituation, beim Toilettengang oder ähnliches sind untersagt.

Grundsätzlich gilt für Eltern und Besucher in der Kita Handyverbot.

2.1.5 Abholsituation

Die abholberechtigten Personen der Kinder sind in einem Karteikasten im Büro und in Kitaplus erfasst.

Die Erziehungsberechtigten können kurzfristig einmalige Abholer benennen. Dies erfordert eine Erlaubnis der Erziehungsberechtigten. Die Genehmigung kann über die Kitaapp, schriftlich mit dem dafür vorgesehenen Abholzettel oder telefonisch erfolgen.



Möchte eine nicht eingetragene Person ein Kind abholen, kontaktieren die PFKs eine erziehungsberechtigte Person, um sich dies bestätigen zu lassen. Wird niemand erreicht, darf das Kind nicht mitgegeben werden.

Sollte ein Kind nach den Öffnungszeiten nicht abgeholt sein, ist das Kita-Personal verpflichtet, die Beaufsichtigung des Kindes auch über die regulären Öffnungszeiten

hinaus sicherzustellen. Bleibt eine Kontaktaufnahme mit den Abholberechtigten erfolglos, ist grundsätzlich die Polizei einzuschalten.

Wir orientieren uns an dem SpeQM-Dokument: 9.07.05 A Abholer unbekannt.
(Siehe Anhang)

2.2 Pflegesituationen

Der Zugang zum Bad ist nur Kindern und Mitarbeitenden der Kita gestattet. Bei Bedarf und nach Absprache mit einer PFK dürfen Angehörige ihr Kind im Bad wickeln und zur Toilette oder zum Hände waschen begleiten.



2.2.1 Wickeln

Die Kinder suchen sich nach Möglichkeit die Person aus, von der sie gewickelt werden möchten.

Wenn eine PFK wickeln geht, informiert sie eine Kollegin darüber, so dass klar ist, dass sich eine PFK mit dem Kind allein im Wickelbereich befindet.

Die Tür zum Kinderbad bleibt offen. Zum Schutz der Intimsphäre des Kindes ist ein Sichtschutz vorhanden.

FSJ-ler und Auszubildende erhalten eine Einweisung durch PFKs der Kita bevor sie wickeln dürfen.

Kurzzeitpraktikanten sind vom Wickeldienst ausgeschlossen.

2.2.2 Toilettengang

Die Kinder dürfen selbständig die Toilette aufsuchen. Vorher geben sie einer PFK Bescheid. Die Kinder werden nur auf die Toilette begleitet, wenn sie Hilfe benötigen oder dies ausdrücklich wünschen.

Die begleitende PFK meldet sich wie unter „Wickeln“ beschrieben bei ihrer Kollegin ab. Auch in dieser Situation bleibt die Zugangstür zum Toilettenraum immer offen.

2.2.3 Umziehen

Wenn Kinder eingenässt oder eingekotet haben, ziehen sie sich im Bad um. Zu diesem Zweck hat jedes Kind einen Beutel mit eigener Wechselkleidung in der Kita. Bei Bedarf erhält es Hilfe von einer PFK. Kinder werden nur in Ausnahmefällen geduscht. Dabei ist die Tür zum Bad mindestens einen spaltbreit offen zu halten. Es gelten die gleichen Regeln wie beim Wickeln oder Toilettengang.

2.3 Weitere sensible Alltagssituationen

2.3.1 Einzelbetreuung

Im Alltag, sei es zum Beispiel bei Interviews, beim Wickeln, zur Einzelförderung usw. kommt es vor, dass eine Einzelbetreuung eines Kindes erforderlich ist. Bevor eine PFK in die Einzelbetreuung geht, informiert sie eine weitere PFK. Der Raum, in dem die Betreuung stattfindet, soll nach Möglichkeit einsehbar sein. Er darf nicht abgeschlossen sein, sodass weitere Personen ihn jederzeit betreten können.

Das Vorgenannte gilt natürlich in gleichem Maße für den Früh- oder Spätdienst. Sollte dieser Dienst im Ausnahmefall zeitweise nur von einer PFK geleistet werden, so geschieht dies ebenfalls in offenen, einsehbaren Räumen.

2.3.2 Mittagessen

Das gemeinsame Essen mit den Kindern hat eine weitaus größere Bedeutung, als lediglich die Nahrungsaufnahme. Es ermöglicht und bildet Gemeinschaft. Die Kinder und die pädagogischen Fachkräfte erleben gemeinsam, dass Mahlzeiten zum gesundheitlichen, seelischen und sozialen Wohlbefinden beitragen.

Wir berücksichtigen die Wünsche der Kinder zum Speiseplan.

Wir zwingen kein Kind zum Essen, auch nicht zum Probieren.

2.3.3 Mittagsschlaf

Beim Mittagsschlaf der Kinder in einem abgedunkelten Raum gelten folgende Regeln:



- Jedes Kind liegt auf seinem eigenen Schlafplatz.
- Eine PFK bleibt im Schlafrum, bis die Kinder eingeschlafen sind. Der Raum kann jederzeit von anderen PFKs aufgesucht werden.
- In der Eingewöhnungsphase werden die Kinder zusätzlich von ihrer Bezugserzieherin begleitet.
- Die PFK hat eine eigene Sitzgelegenheit im Schlafrum und befindet sich nur bei Bedarf (z.B. zwecks Beruhigung des Kindes) in unmittelbarer Nähe zum Kind.
- Die Kinder dürfen nur an Kopf, Rücken, Arm oder Hand berührt werden, sofern sie dies zur Beruhigung brauchen. Die Eltern werden über die Art des individuellen Einschlafrituals informiert.
- Kinder, die nicht einschlafen, verlassen den Schlafrum mit der PFK.
- Die Tür bleibt geöffnet.
- Ein Babyphone kann als Unterstützung eingeschaltet werden.
- Eine PFK hält sich in der Nähe auf und schaut in regelmäßigen Abständen nach den Kindern.
- Der Schlafrum darf nur von PFKs betreten werden.
- Um die Sicherheit der Einjährigen zu gewährleisten, dürfen sie nur im Nebenraum schlafen. Sind alle Kinder eingeschlafen, hält sich die PFK im Gruppenraum auf. Die Tür zum Nebenraum bleibt einen Spaltbreit offen.

2.3.4 Umziehen für bestimmte Aktivitäten

Um vor fremden Blicken geschützt zu werden, ziehen sich die Kinder zum Turnen direkt im Turnraum um.

Wird im Sommer im Freien mit Wasser gespielt, tragen die Kinder Badekleidung oder Badewindeln. Zieht sich ein Kind draußen um, sorgen die PFKs für ausreichenden Sichtschutz zur Wahrung seiner Intimsphäre.

2.3.5 Gute und schlechte Geheimnisse

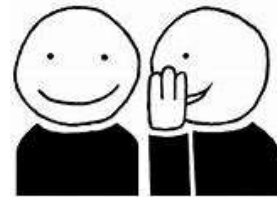
Gute Geheimnisse darf man für sich bewahren, aber schlechte Geheimnisse sollte man einer Vertrauensperson unbedingt anvertrauen. Dazu gibt es klare und für Kinder nachvollziehbare Kriterien:

Über gute Geheimnisse freut man sich. Sie zu bewahren ist aufregend und spannend. Gute Geheimnisse erzeugen gute Gefühle.

Bei schlechten Geheimnissen bekommt man ein komisches Gefühl. Man muss vielleicht sogar weinen oder hat Angst, wenn man an das Geheimnis denkt. Schlechte Geheimnisse erzeugen schlechte Gefühle.

In Gesprächsrunden ermutigen wir die Kinder, Gefühle zu benennen und bestärken sie darin, sich bei einem schlechten Gefühl jemandem anzuvertrauen.

Für die Vorschulkinder führen wir zu diesem Thema folgende Aktionen durch: Besuch der polizeilichen Puppenbühne, Selbstbehauptungskurs „Papperlapapp“.



2.3.6 Doktorspiele

Das Entdecken des Körpers gehört zur normalen Entwicklung eines Kindes. Doktorspiele sind eindeutig Spiele zwischen Kindern, weshalb Erwachsene nicht an kindlichen Handlungen teilnehmen. Es ist wichtig, dies in einem geschützten Rahmen zuzulassen.

Wir besprechen mit den Kindern Regeln, welche die Sicherheit und das Wohlbefinden des einzelnen Kindes wahren.

Bei Doktorspielen in der Einrichtung gilt Folgendes:

- Jedes Kind bestimmt selbst seine Spielpartner.
- Die Kinder berühren sich nur so viel, wie es für den einzelnen angenehm ist.
- Kein Kind tut dem anderen weh.
- Niemand steckt einem anderen Kind etwas in eine Körperöffnung.

Doktorspiele sind auf jeden Fall durch eine PFK im Auge zu behalten. Dabei wird darauf geachtet, dass die Kinder im gegenseitigen Einvernehmen handeln.

Die PFK greift in das Spiel ein, falls ein Machtgefälle, ein Verletzungsrisiko oder eine missbräuchliche Handlung zwischen den Kindern stattfindet.

Die PFKs unterstützen die Kinder dabei „Nein“ zu sagen, wenn sie sich unwohl fühlen.

Die PFKs achten besonders auf richtige Benennung der Körperteile. In unserer Kita verwenden wir folgende Begriffe: Penis, Scheide, Schamlippen, Brust, Hoden und Po.

Stellen die Kinder konkrete Fragen, werden diese altersgerecht und dem Entwicklungsstand angemessen beantwortet.

dort alle Kontakte, die hinzugezogen werden sollen hinterlegt. (Siehe Anhang Dokument 8.06.04 VA Verdacht auf Kindeswohlgefährdung 8a)

3.3 Grenzverletzung durch Mitarbeitenden

Der Schutz und das Wohl des Kindes stehen in der Kita an erster Stelle. Alle Mitarbeiter*innen dürfen grundsätzlich auf ihr Verhalten und dessen Wirkung gegenüber Kindern, Eltern oder anderen Beschäftigten angesprochen werden.

Liegt ein struktureller oder personenbezogener Mangel vor, der sich nicht selbst beheben lässt, werden der Träger sowie das Kreisjugendamt und das Landesjugendamt informiert. Bei Grenzverletzungen von (sexualisierter) Gewalt gilt es sofort einzuschreiten, das Verhalten zu stoppen und Leitung und/oder Träger sowie das Jugendamt unverzüglich in Kenntnis zu setzen. In Folge werden organisatorische Vorkehrungen getroffen und personelle (Sofort-) Maßnahmen eingeleitet. (Siehe Anhang: Dokument 8.06.05.01 VA Verdacht auf Kindeswohlgefährdung § 47 (sex.) Gewalt und 8.07.14 FB Meldung nach §47SGB VIII)

4 Beschwerdeverfahren

Wir haben stets ein offenes Ohr für Sorgen, Nöte oder Kritik der Kinder oder deren Angehörigen. Es geht uns dabei nicht nur darum, unsere Arbeit qualitativ zu verbessern, sondern auch darum das Wohlbefinden der Kinder und ihrer Familien in unserer Einrichtung zu sichern. (Siehe Anhang Dokument 11.01.04 Umgang mit Beschwerden)

Wir schaffen eine Atmosphäre, in der Probleme und Fragen artikuliert werden dürfen, um die Einrichtung zum Wohle der Kinder weiterzuentwickeln. Im Kontext von Prävention (sexualisierter) Gewalt und Missbrauch ist es wichtig, dass es transparente Möglichkeiten der Kommunikation und Mitteilung von Beschwerden im Allgemeinen und von Verdachtsfällen im Besonderen gibt. Es ist deshalb ein wichtiger Bestandteil des Schutzkonzeptes Kindern, Erziehungsberechtigten, Mitarbeitern und Dritten gleichermaßen Wege aufzuzeigen, über die Beschwerden laufen können. Wir ermutigen, befähigen und bestärken alle Beteiligten der Einrichtung Grenzverletzungen anzusprechen und ihre Emotionen und kritischen Anliegen zu äußern.

Die PFKs der Kita sind ständige Ansprechpartner-Innen für die Kinder. Die Kinder haben auch die Möglichkeit ihre Anliegen in Kinderkonferenzen oder Gefühlsrunden einzubringen.

Wir sorgen für einfache niederschwellige Beschwerdewege. Der einfachste Weg ist immer das persönliche Gespräch mit den PFKs oder der Leitung.

Erziehungsberechtigte, Mitarbeiter und Dritte können uns auch jederzeit schriftlich, per E-Mail oder über den Messenger in der Kita-App ihre Anliegen mitteilen. Wir nehmen anonyme Hinweise von Gewalt an Kindern, die uns beispielsweise über den Briefkasten erreichen, immer ernst.

Sollten uns Beschwerden erreichen, die nicht durch Sofortmaßnahmen behoben werden können, leiten wir zum Beschwerdeverfahren über.



In unserem SpeQM-Praxishandbuch haben wir ein Beschwerdeverfahren für Kinder festgelegt. (Siehe Anhang Dokument 3.07.02 Beschwerdemanagement für Kinder)

In unserem SpeQM-Praxishandbuch haben wir ein Beschwerdeverfahren für Erwachsene festgelegt. (Siehe Anhang Dokument 11.05.03 VA Beschwerdemanagement)

5 Personalauswahl und Personalentwicklung

Unser Institutionelles Schutzkonzept und die damit verbundene Verpflichtung der Mitarbeitenden kommt bei der Personalauswahl und im Zuge der Personalentwicklung zum Tragen.

5.1 Vorstellungsgespräche

Es ist uns ein Anliegen, dass potenzielle neue Mitarbeitende Kenntnis von unserem Institutionellen Schutzkonzept erhalten und sich und uns die Frage beantworten, inwieweit sie die damit verbundene Verpflichtung mittragen können und wollen.

5.2 Einstellung von Personal

Im Zuge der Einstellung ist das Einreichen eines erweiterten Führungszeugnisses gesetzlich vorgeschrieben. Dieses ist alle fünf Jahren erneut vorzulegen. Zudem stellt der Träger sicher, dass alle Mitarbeitenden an einer Präventionsschulung teilnehmen und eine Selbstauskunftserklärung unterzeichnen.

Das Institutionelle Schutzkonzept wird allen neuen MitarbeiterInnen und PraktikantInnen vorgelegt.

Alle neuen MitarbeiterInnen werden in das Schutzkonzept eingewiesen.

Alle neuen MitarbeiterInnen und PraktikantInnen verpflichten sich zur Einhaltung des Institutionellen Schutzkonzeptes, des Datenschutzes und der Schweigepflicht.

5.3 Personalentwicklung

Die Leitung ist im Kontext der Personalentwicklung verantwortlich, die Transparenz und Umsetzung des Institutionellen Schutzkonzeptes aufrecht zu erhalten und geeignete Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen für Einzelne bzw. für das Team zu ermöglichen.

6 Nachhaltige Aufarbeitung

Dieses Institutionelle Schutzkonzept wird alle fünf Jahren überarbeitet.

Wir erachten die nachhaltige Aufarbeitung bei (falschem) Verdacht bzw. bestätigtem Vorfall nicht nur für sinnvoll, sondern für unerlässlich. Insbesondere um die Sicherheitslücken zum Wohl und Schutz der Kinder und Jugendlichen zu schließen und jegliche Form von (sexualisierter) Gewalt sowie alle Formen der Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität (künftig) zu verhindern.

Uns ist bewusst, dass die nachhaltige Aufarbeitung beginnt, wenn die unmittelbar Betroffenen versorgt sind. Es ist uns ein Anliegen, gemeinsam mit dem Träger eine intensive Auswertung der Situation vorzunehmen und uns als Team die angemessenen (individuellen) Unterstützungsleistungen sowie Hilfsangebote durch



professionelle Fachleute zu Nutze zu machen.

Unser Ziel ist es, im Einvernehmen mit dem Träger und dem Zusammenschluss der weiteren Verantwortungsträger (z. B. Mitarbeitende des Rechtaamtes bzw. der Personalabteilung des Bischöflichen Ordinariats) auf die Intervention zurückzublicken und eine faktenbasierte, analysierend bewertende Gefährdungseinschätzung für die Kinder, die Mitarbeitenden und die Institution vorzunehmen.

Unser Anliegen ist es, sich gemeinsam auf die Schritte, die zur Rehabilitation notwendig sind, zu verständigen, Vereinbarungen dazu zu treffen und die Umsetzung/Einhaltung dieser reflektiert kontrollieren zu können. Weil es darum geht, die Arbeitsfähigkeit und die Normalität im Alltag wiederherzustellen und alle Anstrengungen zu unternehmen, sowohl Mitarbeitende als auch die Kindertageseinrichtung zu rehabilitieren.

7 Anhang

9.07.05 AN Abholer unbekannt

Verantwortung	Ablauf	Bemerkungen
PFK 1 PFK 1 + 2 -//- -//- PFK 2 -//- -//- -//- -//- -//-	<pre> graph TD Start([Start]) --> A[Abholer kommen] A --> B{Abholer bekannt/ Abholzettel ausgefüllt} B -- ja --> F[Abholer kommt + übernimmt/ Kind verabschiedet sich] B -- nein --> C[Karteikarte im Büro einsehen] C --> D{Abholer eingetragen?} D -- ja --> F D -- nein --> E[Erziehungsberechtigte anrufen] E --> G{Erziehungsberechtig- te erreicht?} G -- ja --> F G -- nein --> H[Abholliste abtelefonieren] H --> F F --> I[Kurzer Austausch ggf. Notiz zur Weitergabe] I --> J[Kind von Liste streichen] J --> Ende([Ende]) </pre>	1 Person muss sich ausweisen (Personalausweis, Führerschein) 2 Abholer am Telefon bestätigen lassen 3 dem unbekannten und nicht eingetragenen Abholer darf das Kind nicht mitgegeben werden 4 weiter mit A 9.07.03 Spätdienst

Fach 8: Qualitätsbereich 6 Träger und Leitung

8.06.04 VA Verdacht auf Kindeswohlgefährdung¹ § 8a SGB VIII

Meldeverfahren nach § 8a SGB VIII = sonstige, nicht organisationsbezogene Beeinträchtigungen des Kindeswohls im (außer-)familiären Umfeld

Qualitätsdimensionen

Orientierungsqualität

Jedes Kind und jede/r uns anvertraute Jugendliche ist eine Persönlichkeit mit einer von Gott verliehenen Würde. Wir tragen Sorge für ihr körperliches, geistiges und seelisches Wohl.

Wir verpflichten uns, jegliche Gefährdung des Wohls eines Kindes bzw. eines/einer Jugendlichen bestmöglich wahrzunehmen.

Wir gewährleisten eine Abfolge klarer Handlungsschritte bei einem Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls.

Strukturqualität

Unsere katholische Kindertageseinrichtung hat eine Vereinbarung zum Verfahren gemäß SGB VIII § 8a mit dem jeweiligen örtlichen Jugendamt abgeschlossen².

Der/die TRV/TRB hat unter Zuhilfenahme der „Arbeitshilfe zur Umsetzung und Vereinbarung gemäß § 8a SGB VIII – Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung – in katholischen Kindertageseinrichtungen im Bistum Speyer“ wie auch unter Kenntnis weiterer aktueller Grundlagen Verfahren beschrieben, die mit der vorliegenden Verfahrensanweisung (VA) ergänzt und aktualisiert werden.

Prozessqualität

Alle Mitarbeitenden sind sensibilisiert, etwaige Anhaltspunkte einer Kindeswohlgefährdung wahrzunehmen und kennen die weiteren Schritte im Rahmen eines strukturierten Verfahrens. Der/die TRV/TRB und die Leitung treffen zeitnah und unter Zuhilfenahme einer externen „Insoweit erfahrenen Fachkraft“ (InsoFa) Entscheidungen über nötige Maßnahmen. Gemeinsam wird ein Schutzplan zum weiteren Vorgehen erstellt und darauf hingewirkt, dass er umgesetzt wird. Kann mit den Mitteln der Kita der Kindeswohlgefährdung nicht entgegen gewirkt werden, so ist das örtliche Jugendamt einzuschalten.

Bei Einschaltung des örtlichen Jugendamtes erfolgt zeitgleich eine Meldung an das zuständige Landesjugendamt gemäß § 47 SGB VIII durch den/die TRV/TRB.

Die betroffenen Eltern und auch das Kind bzw. der/die Jugendliche selbst sind angemessen am Beratungs- und Entscheidungsprozess zu beteiligen, der dokumentiert ist.

¹ „Kindeswohlgefährdung“, „Kindeswohl“ oder auch „Wohl des Kindes“ sind unbestimmte Rechtsbegriffe, die das gesamte Wohlergehen eines Kindes/Jugendlichen umschreiben

² Diese Vereinbarung wird zusammen mit den Verfahrensanweisungen 8.06.04, 8.06.05 und 8.06.05.01 als Schutzkonzept in Zusammenhang mit der Betriebserlaubnis beim LJA eingereicht.



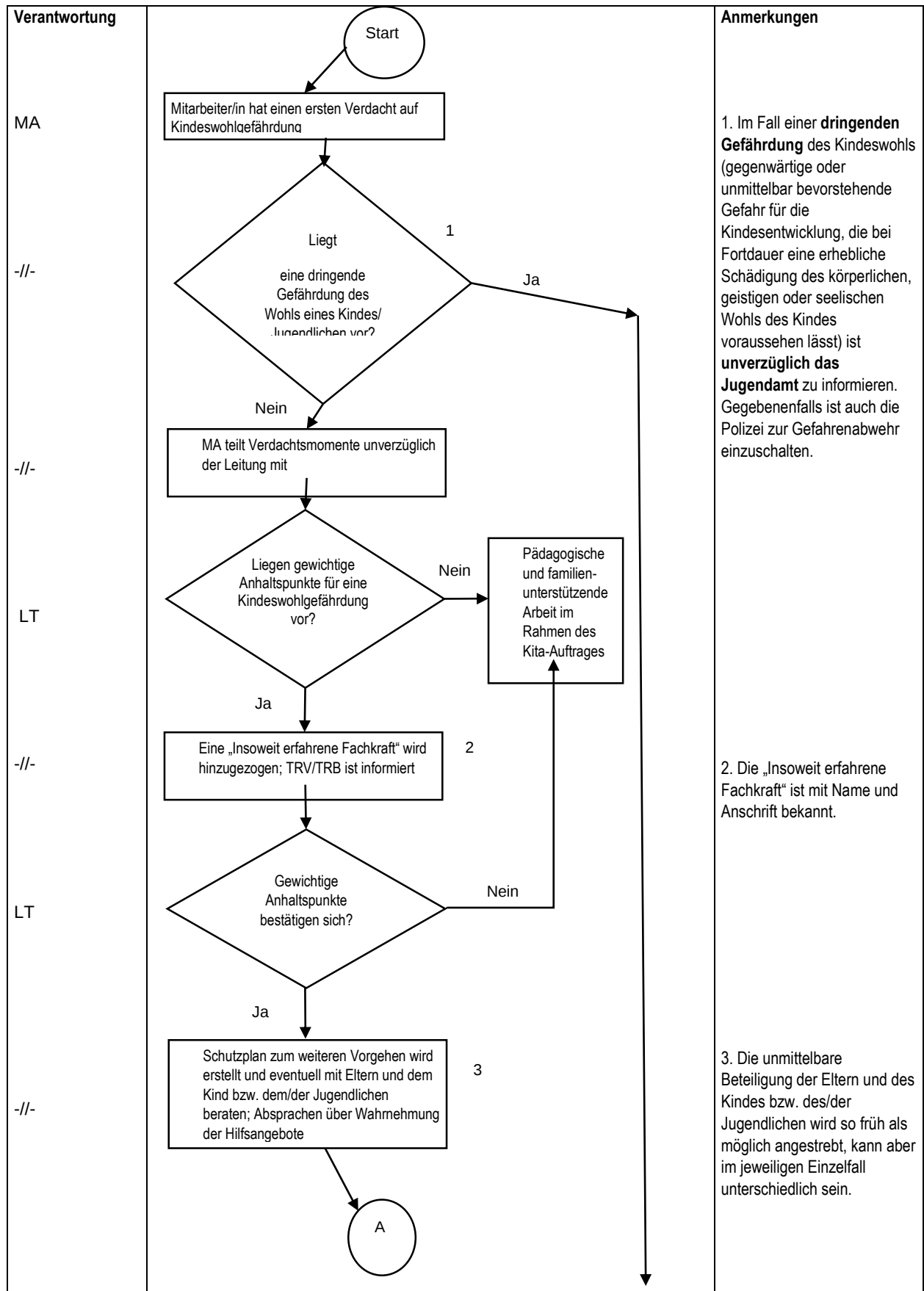
Jeder Schritt im Verdachtsfall auf Gefährdung des Kindeswohls ist zu protokollieren. Sofern Formblätter des örtlichen Jugendamtes vorliegen, werden diese genutzt.

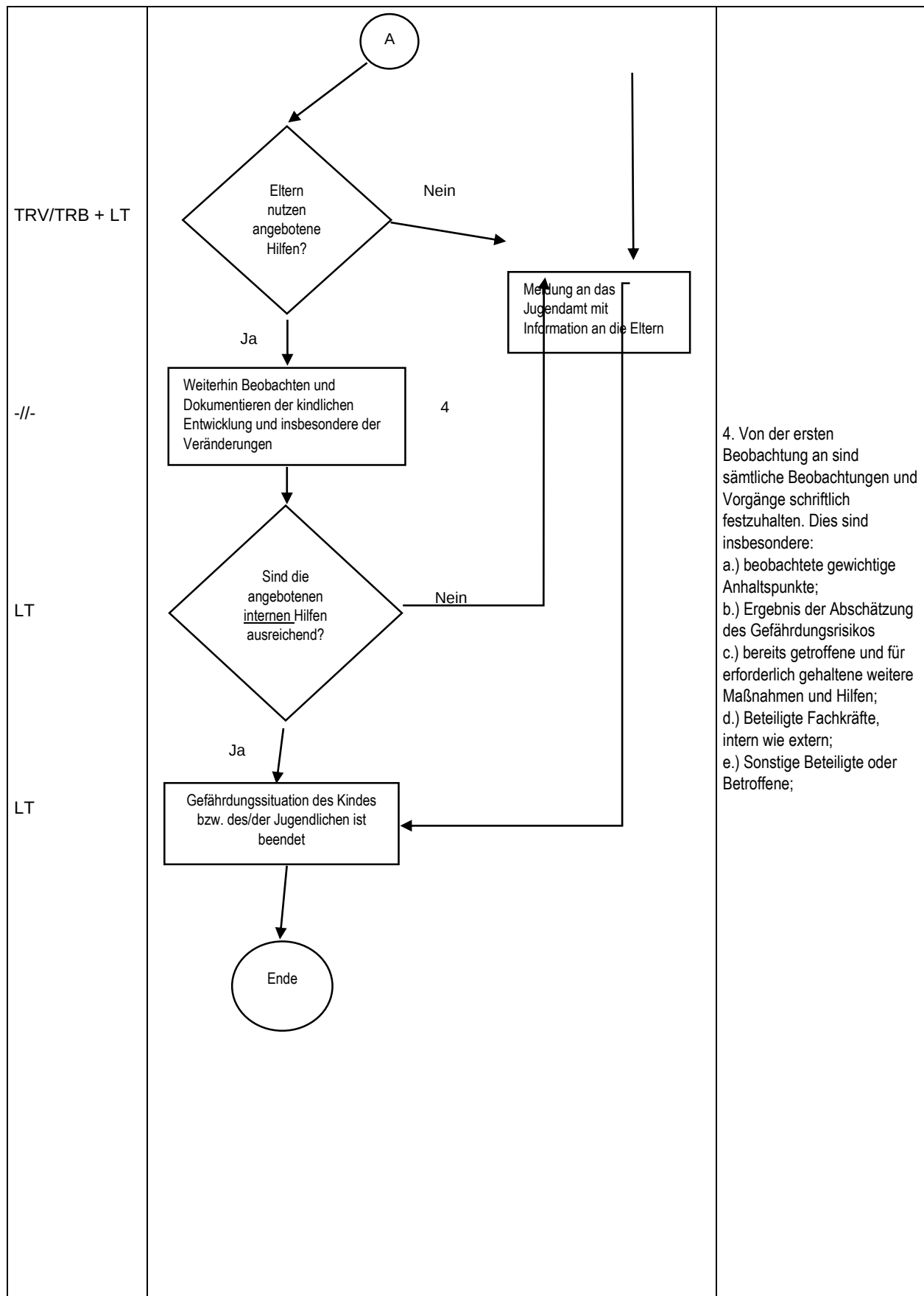
Ergebnisqualität

Die frühestmögliche Erkennung und Begegnung von Kindeswohlgefährdung wendet Schaden vom Kind bzw. dem/der Jugendlichen ab.

Ziele

1. Jedes Kind und jede/r Jugendliche in der Kindertageseinrichtung hat Anspruch auf Sicherheit und Schutz und auf besondere Fürsorge und Unterstützung.
2. Der/Die TRV/TRB konkretisiert mit der Inkraftsetzung der Verfahrensanweisung (VA) seine/ihre Verantwortung im Bereich der Kindeswohlgefährdung nach §8a SGB VIII und schafft mit der Vorgabe von Verfahrensabläufen Handlungssicherheit für die Fachkräfte.
3. Der/Die TRV/TRB und die Leitung tragen stets dafür Sorge, dass alle Mitarbeitenden über den aktualisierten Sachstand informiert sind und das Verfahren kennen.
4. Die „Insoweit erfahrene Fachkraft“ ist der Leitung und allen Mitarbeitenden namentlich mit Kontaktdaten bekannt.
5. Die jeweils unterschiedlichen Rollen der Verfahrensbeteiligten sind allen bekannt, insbesondere auch die Rolle des Jugendamtes und dessen Auftrag, über das Wohl der Kinder und Jugendlichen zu wachen.
6. Selbst wenn Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung durch die Erziehungsberechtigten/die Eltern gegeben sind, werden diese als Partner der Kindertageseinrichtung wahrgenommen und im Verfahren beteiligt, sofern das Kindeswohl dadurch nicht erheblich gefährdet wird.
7. Das Vorgehen in der Einrichtung wird kontinuierlich dokumentiert unter Einhaltung der staatlichen und kirchlichen Datenschutzregelungen.
8. Mit der Meldung an das örtliche Jugendamt informiert der/die TRV/TRB auch das zuständige Landesjugendamt gemäß § 47 SGB VIII. Die zuständige Regionalverwaltung erhält eine Kopie davon.





Fach 8: Qualitätsbereich 6 Träger und Leitung

8.06.05.01 VA Verdacht auf Kindeswohlgefährdung³ durch interne Ereignisse und Entwicklungen § 47 SGB VIII – (sexualisierte) Gewalt

Meldeverfahren nach §47 SGB VIII (=organisationsbezogene Beeinträchtigung des Kindeswohls)

Qualitätsdimensionen

Orientierungsqualität

Jedes uns anvertraute Kind und jede/r Jugendliche ist eine Persönlichkeit mit einer von Gott verliehenen Würde. Wir tragen Sorge für das körperliche, geistige und seelische Wohl und achten darauf, dass dem Kind bzw. dem/der Jugendlichen in unserer Kindertageseinrichtung kein Schaden durch (sexualisierte) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität zugefügt wird. Wir gewährleisten eine Abfolge klarer Handlungsschritte (Intervention) bei einem Verdacht (sexualisierter) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität.

Strukturqualität

Gefährdungen des Kindeswohls können aufgrund (sexualisierter) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität innerhalb der Errichtung auftreten.

Gemäß § 47 SGB VIII ist der Träger verpflichtet, der zuständigen Behörde Ereignisse oder Entwicklungen zu melden, die geeignet sind, das Wohl der Kinder und Jugendlichen zu beeinträchtigen.

Prozessqualität

Alle Mitarbeitenden sind sensibilisiert bei etwaigen Anhaltspunkten für Kindeswohlgefährdung durch (sexualisierte) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung und Verletzung der Integrität innerhalb der Einrichtung und kennen die Schritte des strukturierten Verfahrens. Der/die TRV/TRB und die Leitung treffen umgehend die erforderlichen Maßnahmen.

Im Falle eines Verdachts (sexualisierter) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität durch eine/n Mitarbeiter/in bzw. Leitung der Kindertageseinrichtung oder eines/einer TRV/TRB ist neben dem Rechtsamt und der Personalabteilung des Bischöflichen Ordinariats sowie dem/der Missbrauchsbeauftragten des Bistums auch das Landesjugendamt unverzüglich zu informieren.

³ „Kindeswohlgefährdung“, „Kindeswohl“ oder auch „Wohl des Kindes“ sind unbestimmte Rechtsbegriffe, die das gesamte Wohlergehen eines Kindes/Jugendlichen umschreiben



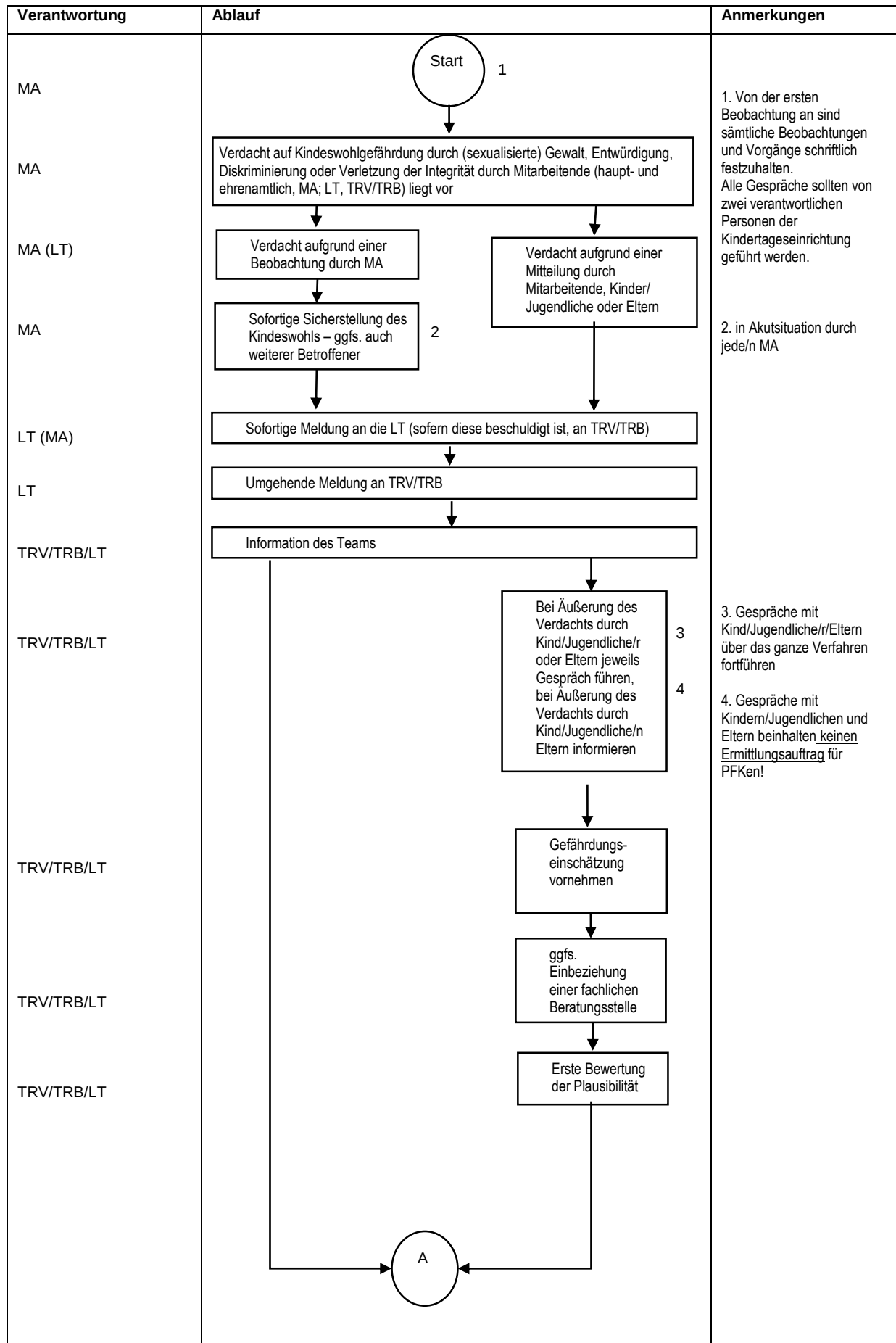
Jeder Schritt im Verdachtsfall (sexualisierter) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität ist zu protokollieren.

Ergebnisqualität

Die frühestmögliche Erkennung (sexualisierter) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität innerhalb der Einrichtung wendet (weiteren) Schaden vom Kind ab.

Ziele

9. Jedes Kind und jede/r Jugendliche in der Kindertageseinrichtung erfährt Sicherheit und Schutz sowie besondere Fürsorge und Unterstützung.
10. Der/Die TRV/TRB übernimmt mit der Inkraftsetzung und Umsetzung der Verfahrensanweisung (VA) seine/ihre Verantwortung für Verdachtsfälle (sexualisierter) Gewalt, Entwürdigung, Diskriminierung oder Verletzung der Integrität innerhalb der Einrichtung und schafft mit der Vorgabe von Verfahrensabläufen Handlungssicherheit für die Fachkräfte.
11. Der/Die TRV/TRB und die Leitung sorgen dafür, dass alle Mitarbeitenden über den aktuellen Stand der VA informiert sind und diese entsprechend umsetzen.
12. Das Vorgehen in der Einrichtung wird kontinuierlich dokumentiert unter Einhaltung der staatlichen und kirchlichen Datenschutzregelungen.
13. Mit der Meldung an das örtliche Jugendamt informiert der/die TRV/TRB auch das zuständige Landesjugendamt gemäß § 47 SGB VIII. Die zuständige Regionalverwaltung erhält eine Kopie davon.



Verantwortung	Ablauf	Anmerkungen
TRV/TRB	(A) Umgehende Meldung an das Rechtsamt und die Personalabteilung des Bischöflichen Ordinariats sowie die/den Missbrauchsbeauftragte des Bistums Speyer 5 6	5. Rechtsamt BO: Fr. Wachter, 06232 102196, hanna.wachter@bistum-speyer.de Personalabteilung: Bianca Beiersdörfer-Pohl, 06232 102161, bianca.beiersdörfer-pohl@bistum-speyer.de
TRV/TRB/BO	Freistellung des/der Beschuldigten Erstattung einer Strafanzeige Ergreifen personalrechtlicher Maßnahmen 7	6. Erstellen der Strafanzeige durch das Rechtsamt 7. Missbrauchsbeauftragte des Bistums Speyer: Dorothea Küppers-Lehmann, 0151 148 80014, ansprechpartnerin@bistum-speyer.de, Ansgar Schreiner, 0151 148 80009, ansprechpartner@bistum-speyer.de
TRV/TRB	Parallel Meldung an das Landesjugendamt, Kopie an die RV 8.07.14 FB Meldung nach 47 SGB VIII	
TRV/TRB/LT	Team informieren über Situation und Maßnahmen	
TRV/TRB/LT	Parallel Kontakt halten mit der betroffenen Familie, Vermittlung von Beratungs- und Unterstützungsangeboten 3	
TRV/TRB/LT	Information an Elternausschuss und gesamte Elternschaft, Angebote zur Unterstützung: sachliche Darstellung unter Beachtung der Persönlichkeitsrechte und des Datenschutzes 8	
TRV/TRB/LT Pressestelle	Ggfs. Kommunikation mit Medien und Öffentlichkeit in Absprache mit der Pressestelle des Bistums 8	8. vgl. Anlage
TRV/TRB/LT	Angebot eines Gesprächs an den MA über Situation und Maßnahmen	
TRV/TRB/LT	Betrachtung der gesamten Einrichtung und der Situation aller Mitarbeitenden, ggfs. Unterstützung für das Team 9 (A)	9. durch Supervisor/in, Pastorale Begleitung oder andere

Verantwortung	Ablauf	Anmerkungen
Staatsanwaltschaft	<pre> graph TD A((A)) --> B[Klärung des Verdachts gegen MA durch strafrechtliche Ermittlungen] B --> C{Vorwürfe bestätigt?} C -- Ja --> D[Personalrechtliche Konsequenzen] C -- Nein --> E[Maßnahmen zur Rehabilitation des/der MA ergreifen] E --> F[Information an alle Involvierten] F --> G[Nachhaltige Aufarbeitung] D -- 10 --> G G --> H[Überprüfung und Fortschreibung des Institutionellen Schutzkonzeptes] H --> I((Ende)) </pre>	
TRV/TRB mit BO		
TRV/TRB/LT		
TRV/TRB/LT		
TRV/TRB/LT		
TRV/TRB/LT/ AG Institutionelles Schutzkonzept		10. gemäß „Arbeitshilfe zur Erstellung eines Institutionellen Schutzkonzeptes...“

Öffentlichkeitsarbeit im Rahmen der Intervention bei Verdachtsfällen des sexuellen Missbrauchs

1. Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit bei Verdachtsfällen des sexuellen Missbrauchs

Der Verdacht eines sexuellen Missbrauchs bedeutet eine tiefgehende Störung im Beziehungsgefüge einer Einrichtung. Das Vertrauen, das die sozialen Beziehungen trägt, wird grundlegend erschüttert. Um einer Verunsicherung und einem Vertrauensverlust entgegenzuwirken, sind ein fachlich qualifiziertes Handeln sowie eine offene, transparente Kommunikation erforderlich. Das Ziel der Kommunikation besteht darin, bei allen Personengruppen durch fundierte Information eine zutreffende Vorstellung der Lage zu vermitteln, Ängste zu reduzieren und ein situationsangemessenes Handeln herbeizuführen.

2. Grundsätze der Kommunikation im Rahmen der Intervention

Das Leitungshandeln strahlt Ruhe, Souveränität und Überblick aus. Es vermittelt die Botschaft: Wir sehen uns einer besonderen Situation gegenüber, die der Klärung bedarf. Die erforderlichen Maßnahmen wurden ergriffen.

Die Kommunikation hält Maß und Mitte zwischen einer Haltung der Verharmlosung und einer Haltung des Alarmismus. Sie nimmt Maß am realen Geschehen und einer sachlichen Bewertung des Risikopotentials.

Die Kommunikation hat alle relevanten Personengruppen innerhalb und außerhalb der Einrichtung im Blick und kommuniziert situationsangemessen, sachlich und klar die Informationen, die von der jeweiligen Personengruppe zu einer Einordnung des Geschehens und für ein situationsangemessenes Handeln benötigt werden.

In der Krise zählt kommunikative Präsenz. Eine Haltung der Dialogbereitschaft und Ansprechbarkeit muss durchgängig und dauerhaft gegeben sein.

Es gilt der Grundsatz der Kommunikation von innen nach außen. Das heißt: Zunächst sind die Personen oder Personengruppen zu informieren, die im Nahbereich von einem Verdachtsfall betroffen sind. Erst danach sind die Personen und Personengruppen zu informieren, die im weiteren Umfeld von dem Geschehen tangiert sind.

3. Kommunikation mit den Mitarbeiter/innen

Das Team der Mitarbeiter/innen ist über einen Verdachtsfall des sexuellen Missbrauchs zeitnah und umfassend zu informieren. Dabei ist deutlich zu machen, welche Maßnahmen von der Leitung zur Klärung der Vorwürfe und zur Abwendung von Risiken ergriffen wurden. Die Kommunikation soll im Rahmen einer Teambesprechung erfolgen, mit Raum zum Dialog und zum gemeinsamen kreativen Nachdenken über die Frage, was das Team zur Bewältigung der Situation beitragen kann.

4. Kommunikation mit Eltern anderer Kinder, die in der Einrichtung betreut werden

Der Verdachtsfall eines sexuellen Missbrauchs in einer Einrichtung hat auch eine Relevanz für die Eltern anderer Kinder, die in der Einrichtung betreut werden. Es geht aus Sicht der Eltern dabei um die Vertrauenswürdigkeit der Einrichtung und der dort tätigen Mitarbeiter/innen.

Durch eine zeitnahe, transparente und situationsangemessene Information der Eltern - zum Beispiel in Form eines persönlichen Gesprächs oder der Kommunikation per E-Mail oder Brief – soll einem möglichen Vertrauensverlust entgegengewirkt werden. Dabei soll das Geschehen sachlich dargestellt werden. Insbesondere auf die von der Leitung ergriffenen Maßnahmen zur Aufklärung und zur Abwendung von Gefahren für andere Kinder ist näher einzugehen. Über die Information hinaus kommt es auf das Signal der Empathie und einer dialogbereiten Grundhaltung an, zum Beispiel durch das Anbieten von persönlichen Gesprächen, in denen Ängste und Verunsicherungen anderer Familie benannt und gemeinsam besprochen werden können.

5. Kommunikation mit Medien

Es hängt von Inhalt und Ausmaß des Verdachtsfalls ab, ob die Geschehnisse in der Einrichtung auch eine Relevanz für die allgemeine Öffentlichkeit und die Medien haben.

Bei einem Verdachtsfall von geringer öffentlicher Relevanz ist gegebenenfalls mit einer Anfrage durch lokale Medien zu rechnen, die sachlich und angemessen zu beantworten ist. Um einem Vertrauensverlust entgegenzuwirken, sind dabei besonders die ergriffenen Maßnahmen zur Aufklärung und Abwendung weiterer Gefahren hervorzuheben. Die Darstellung soll zugleich so erfolgen, dass die Persönlichkeitsrechte des Beschuldigten nicht verletzt werden.

Zur Beratung kann die Bischöfliche Pressestelle hinzugezogen werden. Das gilt insbesondere dann, wenn aufgrund des Inhalts und des Ausmaßes des Verdachtsfalls von einem größeren öffentlichen Interesse auszugehen ist. Abhängig vom konkreten Einzelfall kommt dann gegebenenfalls auch eine aktive Kommunikation an die Medien in Betracht.

6. Abschließende Kommunikation, wenn die Prüfung der Vorwürfe abgeschlossen ist

Meist nimmt die Prüfung der Vorwürfe eine gewisse Zeit in Anspruch. Wichtig ist, dass nach erfolgter Prüfung auch das Ergebnis der Untersuchung sowie die sich daraus ergebenden Konsequenzen mitgeteilt werden. Jede Person oder Personengruppe, die beim Auftauchen eines Verdachtsfalls in die Kommunikation eingezogen war, soll in ähnlicher Weise auch über das Ergebnis der Untersuchung und die daraus sich ergebenden Konsequenzen informiert werden. Gegebenenfalls kann hier auch ein Dank dafür ausgedrückt werden, dass Maßnahmen mitgetragen wurden oder das Vertrauen zur Einrichtung gehalten wurde.

Speyer, 21. Mai 2021

Markus Herr, Leiter der Bischöflichen Pressestelle

Fach 8: Qualitätsbereich 6 Träger und Leitung

8.07.14 FB Meldung nach §47 SGB VIII an Landesjugendamt Rheinland-Pfalz

Absender:

Datum:

An das
Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung
Landesjugendamt
Email: Kita-MZ@lsjv.rlp.de

Meldung eines besonderen Vorkommnisses gemäß Meldepflicht nach § 47 Abs.1 Nr. 2 SGB VIII

Sehr geehrte Damen und Herren,

in unserer Einrichtung hat sich folgendes Ereignis oder Vorkommnis ereignet (bitte ankreuzen)

☐ Bauliche Gegebenheiten, die infolge von Ereignissen oder Schadensfällen zu erheblichen Einschränkungen in der Raumnutzung führen

- ☐ Durchführung einer Baumaßnahme
- ☐ Wasserschaden
- ☐ Feuer und/ oder Explosion
- ☐ Deutlich wahrnehmbarer Schimmelpilzbefall
- ☐ Nichterfüllung brandschutztechnischer Auflagen
- ☐ Nichterfüllung anderer sicherheitsrelevanter Auflagen
- ☐

☐ Personal

- ☐ Umfangreiche und/oder anhaltende Personalvakanten (normaler Betriebsablauf ist nicht mehr aufrechtzuerhalten)
- ☐ Verdacht einer strafbaren Handlung eines Mitarbeiters/ einer Mitarbeiterin
- ☐ Vorliegen eines Eintrages im erweiterten Führungszeugnis
- ☐ Alkohol und/oder Drogenkonsum eines Mitarbeiters/ einer Mitarbeiterin während der Arbeitszeit
- ☐ Zugehörigkeit zu einer Sekte oder einer Gruppierung mit erkennbaren Auswirkungen auf die Persönlichkeitsstruktur
- ☐ Psychische Erkrankung eines Mitarbeiters/ einer Mitarbeiterin
- ☐ Dauerhafte Störung in der Erziehungspartnerschaft mit Eltern
- ☐



☐ Sonstiges

☐ Begründeter Verdacht einer Straftat von Dritten in der Einrichtung

☐ Drohende Schließung mangels wirtschaftlicher Voraussetzungen
und/oder anhaltende Unterbelegung

☐ Schwerer Unfall (Personenschaden – stationärer
Krankenhausaufenthalt)

☐

Die Leitung der Einrichtung hat inne (Name).

Das Ereignis oder Vorkommnis ist der Leitung bekannt seit/ ereignete sich am

Trägervertreter/in ist (Name); er/sie wurde informiert am

Ausführliche Darstellung des Ereignisses bzw. des Vorkommnisses (ohne Angaben von Personalien)

Folgende Maßnahmen zur Abwendung von Ereignissen oder Entwicklungen, die geeignet sind, das
Wohl der Kinder und Jugendlichen zu beeinträchtigen, wurden eingeleitet:

Wer wurde noch informiert?

Unterschrift des Trägervertreters/ der Trägervertreterin

Fach 11: Qualitätsbereich 9 Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

11.01.04 Umgang mit Beschwerden und Anregungen

Es ist unser Bestreben, gute Leistungen zu erbringen, die den Bedürfnissen der Kinder und deren Eltern entsprechen. Trotzdem kann es zu Abweichungen von unserer vorgesehenen Leistungsqualität kommen. Zur Wiederherstellung der Zufriedenheit aller Beteiligten wenden wir unser Beschwerdemanagement an. Dessen Erfolg basiert auf der Kultur unseres konstruktiven Umgangs mit Fehlern, Schwächen und Problemen.

Wir nehmen Beschwerden und Anregungen als Anlass und Aufforderung zur Verbesserung unserer Arbeit wahr. Der sorgfältige Umgang mit Beschwerden und Anregungen gewährleistet die dauerhafte Kundenzufriedenheit. Erfolgreich bearbeitete Anregungen und Beschwerden erhöhen die Kundenzufriedenheit.

Ziele

1. Äußerungen und Hinweise auf Beanstandungen und Unzufriedenheit nehmen wir aufmerksam und zeitnah wahr.
2. Wir reagieren professionell und souverän auf die Hinweise der Kunden. Wir nehmen Beanstandungen wertschätzend entgegen und bedanken uns bei unseren Kunden freundlich für jede Anregung und Reklamation.
3. Wir wenden grundsätzlich unser Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Anregungen an. Es hilft uns bei der Verbesserung unserer Dienstleistungen.
4. Wir ermutigen durch unser konstruktives Verhalten die Kunden, ihre Anliegen anzusprechen. Das bietet uns die Möglichkeit, die Anliegen unserer Kunden zu erfassen und nach geeigneten Lösungen zu suchen.
5. Wir pflegen bei positiven wie negativen Rückmeldungen eine offene und ehrliche Kommunikation. Sie ist ein Zeichen gegenseitiger Wertschätzung und fördert Vertrauen und dauerhafte Kundenzufriedenheit.

Wir wissen, dass die Abwesenheit von Beschwerden nicht mit einer hohen Kundenzufriedenheit gleichzusetzen ist. Beschwerden und Anregungen werden auf ihre Berechtigung geprüft und adäquate Maßnahmen eingeleitet. Ist eine sofortige Lösung möglich, wird dies bei der Erhebung vermerkt. Unmutsäußerungen nehmen wir höflich entgegen und behandeln sie als sachliche Information. Auf emotionale Äußerungen reagieren wir deeskalierend und führen das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt, möglicherweise unter Hinzuziehung der Leiterin/des Leiters oder einer Kollegin/eines Kollegen, weiter.

Das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Anregungen ist grundsätzlich für alle Kunden, nicht nur bei Beschwerden und Anregungen von Eltern, anzuwenden. Wir garantieren unseren Kunden eine sach- und fachgerechte Behandlung ihrer Anliegen. Jede Beschwerde oder Anregung wird schriftlich festgehalten. Alle pädagogischen Fachkräfte sind geschult in konstruktiver Gesprächsführung und im aktiven Zuhören. Wir informieren unsere Kunden immer zeitnah darüber, dass ihr



Anliegen erfasst und in Bearbeitung ist. Am Ende der Bearbeitung teilen wir ihnen freundlich das Ergebnis mit.

Für mögliche entstandene Schäden oder Unannehmlichkeiten suchen wir mit den Kunden zeitnah einen Ausgleich. Um Anhaltspunkte für langfristige Verbesserungsmaßnahmen zu erhalten, ermitteln wir die Häufigkeitsbereiche der Beschwerden und Anregungen und stellen sie statistisch dar.

Fach 3: Qualitätsbereich 1 Kinder

3.07.02 VA Beschwerdeverfahren für Kinder

Qualitätsdimensionen

Orientierungsqualität

Kinder haben eine eigene Meinung und einen eigenen Blick auf die Welt. Als Akteure ihrer Bildung und Entwicklung gestalten sie ihre Umgebung in dem Maße, wie sie die Möglichkeit dazu erhalten. Durch die Umsetzung und Gestaltung eines Beschwerdeverfahrens für Kinder verwirklicht sich demokratische Teilhabe. Kindern wird dadurch die Einflussnahme auf die Geschehnisse in der Kindertageseinrichtung ermöglicht. Kinder sind ernstzunehmende Gesprächspartner, denen wir in einer dialogischen Gesprächshaltung auf Augenhöhe begegnen. Kinder werden mit ihren Unmutsäußerungen, ihren Kritiken und ihren Beschwerden wahr- und ernstgenommen. Wesentlich ist, Kindern eine Stimme zu geben, ihnen zuzuhören, sie darin zu unterstützen ihre Emotionen und Bedürfnisse zu äußern, um gemeinsam Lösungen zu finden.

Strukturqualität

Das Beschwerdeverfahren für Kinder ist in der Konzeption der Einrichtung verankert. Das Verfahren, die Gesprächsregeln und die Gestaltung des Lösungsprozesses sind mit den Kindern entwickelt, abgestimmt, visuell transparent und im Alltag zugänglich. Die Kinder werden aktiv in die Bearbeitung ihrer Unmutsäußerungen, Kritiken und Beschwerden einbezogen. Der Dialog wird mit Methoden altersgerechter Beteiligungsformen durchgeführt. Jede Unmutsäußerung, Kritik und Beschwerde, die nicht durch eine Sofortmaßnahme behoben werden kann, wird dokumentiert und entsprechend des abgestimmten Beschwerdeverfahrens für Kinder bearbeitet. Das Ergebnis wird von bzw. mit Kindern nachvollziehbar dokumentiert und für Kinder (und ihre Familien) transparent gemacht.

Prozessqualität

Die pädagogischen Fachkräfte verfügen über Empathie und Sensibilität in Bezug auf die Wahrnehmung kindlicher Unmutsäußerungen, Kritiken und Beschwerden. Das Team hat sich intensiv mit dem Thema Beschwerdeverfahren für Kinder auseinandergesetzt und hat, insbesondere auf Basis der Kinderrechte und des Kindeswohls, eine gemeinsame Position gefunden. Das Beschwerdeverfahren für Kinder wird in den unterschiedlichen Altersgruppen entsprechend der Beteiligungsmöglichkeiten mit den Kindern umgesetzt. Dabei ist der respektvolle Umgang auf Augenhöhe aller Beteiligten von Bedeutung.

Ergebnisqualität

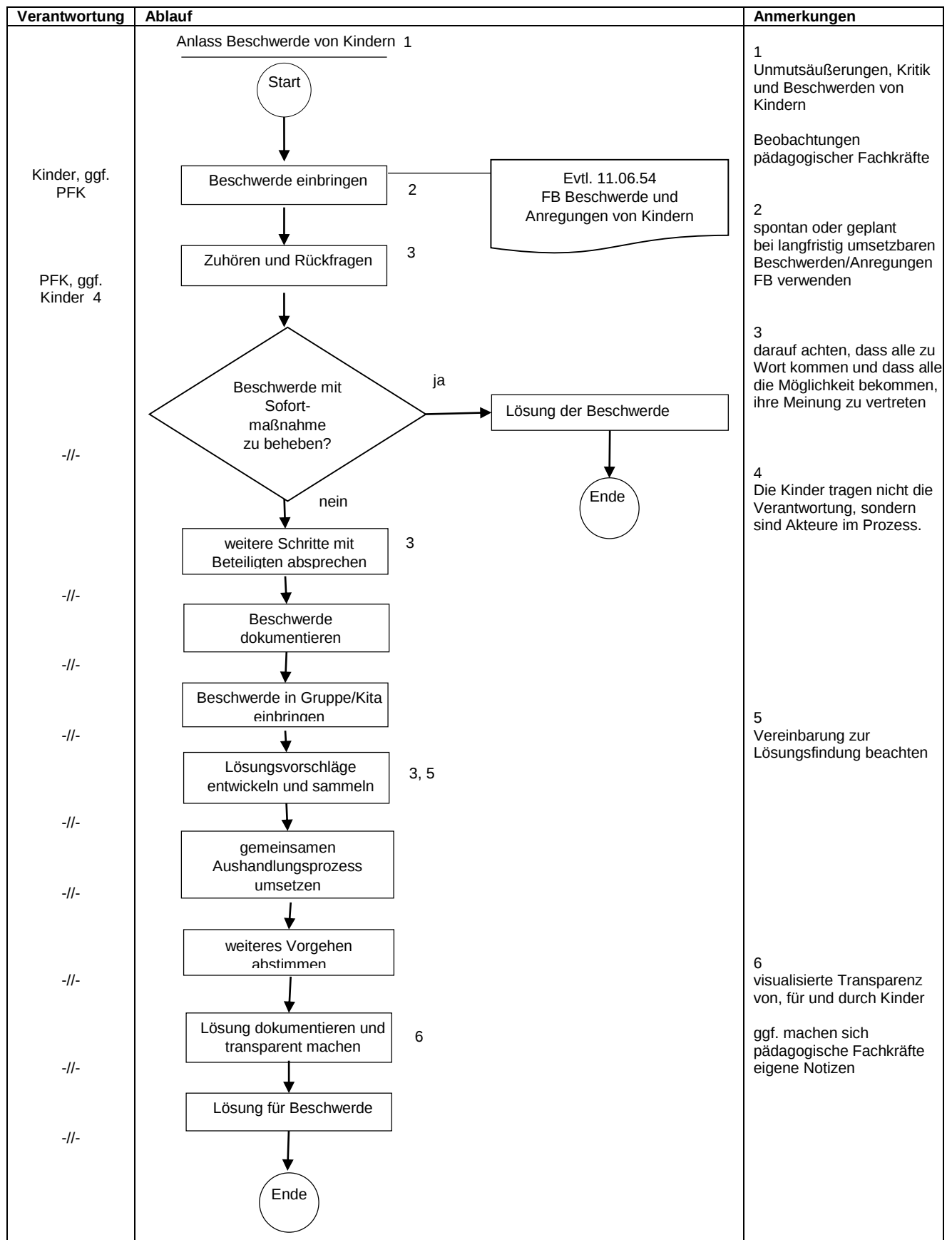
Als Format der Beteiligung trägt das Beschwerdeverfahren für Kinder zur Umsetzung der Kinderrechte, dem Schutz des Kindeswohls und der höheren Zufriedenheit von Kindern bei.

Ziele

1. Wir nehmen die Unmutsäußerungen, Kritiken und Beschwerden von Kindern respektvoll und auf Augenhöhe wahr.
2. Wir geben Kindern eine Stimme und hören ihnen zu.
3. Wir geben Kindern, im Sinne des Subsidiaritätsprinzips, Hilfe zur Selbsthilfe.
4. Wir schaffen Möglichkeiten Unmutsäußerungen, Kritiken und Beschwerden von und durch die Kinder (auch spontan) einzubringen.
5. Wir übernehmen die Verantwortung für die Gesprächskultur und die Transparenz des Prozesses, indem wir altersentsprechende Gesprächsregeln und Rituale für die Moderation und Vereinbarungen zur Lösungsfindung mit den Kindern entwickeln und festhalten.
6. Wir machen gemeinsam mit Kindern das Verfahren, die Gesprächsregeln und die Lösungsfindung visuell transparent und im Alltag zugänglich.
7. Wir legen besonderen Wert darauf, die Rechte und den Schutz der Kinder zu achten und zu stärken.



Flussdiagramm



11.05.03 VA Beschwerdemanagement

Qualitätsdimensionen

Orientierungsqualität

Wir setzen uns nach Kräften für eine hohe Qualität unserer Dienstleistungen ein und unterziehen sie einer regelmäßigen Reflexion und Bewertung. Allerdings sind wir uns auch unserer Grenzen bewusst und schließen „blinde Flecken“ in unserer Wahrnehmung nicht aus. Daher nehmen wir Kundenbeschwerden, Kritik und Anregungen dankbar an und sehen darin Anlass und Aufforderung zur Verbesserung unserer Arbeit.

Strukturqualität

Alle pädagogischen Fachkräfte sind geschult im aktiven Zuhören.

Unmutsäußerungen werden von unseren Mitarbeiter/innen stets höflich entgegengenommen und als sachliche Information behandelt.

Jede Beschwerde und jede Anregung, die nicht durch eine Sofortmaßnahme behandelt werden kann, wird schriftlich festgehalten und zur weiteren Bearbeitung nach einem festgelegten Verfahren an die Qualitätsbeauftragte weitergeleitet. Dazu wird ein eigenes Formblatt verwendet. Um Anhaltspunkte für langfristige Verbesserungsmaßnahmen zu erhalten, ermitteln wir Häufigkeitsbereiche und stellen sie statistisch dar.

Für evtl. entstandene Schäden oder Unannehmlichkeiten suchen wir mit den Kunden nach einem Ausgleich.

Prozessqualität

Auch wenn es unser Bestreben ist, fehlerfreie Leistungen zu erbringen, die den Wünschen der Kunden entsprechen, kann es zu Abweichungen von der geplanten Leistungsqualität kommen. Wir garantieren unseren Kunden eine sach- und fachgerechte Behandlung ihrer Anliegen. Die Beschwerde oder Anregung wird von der Beauftragten für Qualitätsmanagement mit dem/der jeweiligen Mitarbeiter/in ggf. unter Hinzuziehung der Leitung bewertet und festgelegt, ob die Beschwerde berechtigt ist oder die Anregung aufgenommen werden kann und ggf. adäquate Maßnahmen eingeleitet. In jedem Fall informieren wir unsere Kunden zeitnah darüber, dass ihr Anliegen erfasst und in Bearbeitung ist. Sobald das Ergebnis vorliegt, erhalten sie Nachricht.

Ergebnisqualität

Der sorgfältige Umgang mit Beschwerden und Anregungen gewährleistet die dauerhafte Kundenzufriedenheit.

Ziele

1. Wir nehmen Reklamationen oder Anregungen wertschätzend und dankbar entgegen.



2. Wir wenden das Verfahren zum Umgang mit Beschwerden und Anregungen bei Beanstandungen und Hinweisen zur Verbesserung an.
3. Wir suchen nach geeigneten Lösungen zur Verbesserung und stellen die Kundenzufriedenheit bestmöglich her.

Flussdiagramm

Verantwortung	Ablauf	Anmerkungen
	Anlass zur Beschwerde/Anregung <pre> graph TD Start((Start)) --> Kontaktaufnahme[Kontaktaufnahme] Kontaktaufnahme --> Entgegennahme[Entgegennahme der Kritik/Anregung] Entgegennahme --> Dank[Dank für den Hinweis, Zusicherung der Problemlösung] Dank --> Entscheidung1{Beschwerde berechtigt?} Entscheidung1 -- ja --> Verbesserungsplan[Verbesserungsmaßnahme planen] Verbesserungsplan --> Informieren[Beteiligte informieren] Informieren --> Verbesserung[Verbesserung durchführen] Verbesserung --> Entscheidung2{Zufriedenheit gegeben?} Entscheidung2 -- ja --> Aufnahme[Aufnahme in die Beschwerdestatistik] Entscheidung2 -- nein --> Bedauern[Bedauern, Kontaktpflege] Bedauern --> Korrektur[VA Korrekturmaßnahme] Korrektur -.-> Verbesserungsplan Aufnahme --> Auswertung[regelmäßige Auswertung] Auswertung --> Ende((Ende)) </pre> Kundenzufriedenheit hergestellt	1 MA sind offen für Kritik, sie suchen das Gespräch 2 Sofortmaßnahme im Gruppentagebuch im Kita-Plus eintragen 3 QB, betroffene Fachkraft, gegebenenfalls TRV hinzuziehen 4 begründen, warum keine Lösung möglich ist
alle MA		
-//-		
-//-		
LT		
QB		
LT		
-//-		
-//-		
QB		
-//-		