

# **Schutzkonzept der Kindertagesstätte Rasselbande**

## **Vorwort**

Die Kindertagesstätte Rasselbande ist ein sicherer Ort, der Kindern Freiräume in ihrer altersgemäßen Entwicklung lässt. Professionelle Mitarbeiter\*innen schaffen hierzu die notwendige Atmosphäre durch klare Regeln und transparente Strukturen. Das Schutzkonzept macht die Kindertagesstätte zu einem Schutzort, der keinen Raum für Missbrauch und Gewalt bietet.

Junge Kinder sind besonders gefährdet, denn sie können Situationen schwer einschätzen und sind Manipulationen hilflos ausgeliefert. Ihr Bedürfnis nach Bindung macht sie verletzlich. Von der frühkindlichen bis zur Vorschulerziehung gehört die körperliche Nähe bei der Pflege, beim Trösten und Spielen zum Alltag. Jedoch wird die notwendige Balance zwischen emotionaler Nähe und professioneller Distanz gehalten.

Das Schutzkonzept stellt den Rahmen, in dem sich alle Personen bewegen, die im Bereich der Kita in die Betreuung der Kinder involviert sind. Es geht vornehmlich um das Wohl der Kinder, aber auch um das Wohl der Eltern, des Personals, der Anbieter von außen. Neben Handlungsstrategien, die einsetzen, wenn Reaktionsbedarf besteht, richten wir unser Augenmerk besonders auf die Prävention, indem wir Risikofelder benennen und durch Prozesse entschärfen, sowohl innerhalb der Kita als auch bei Außenaktivitäten, z.B. beim Spielplatzbesuch.

Für die Erstellung des Schutzkonzeptes haben wir unter professioneller Anleitung an zwei Konzepttagen und mehreren Teamsitzungen die Inhalte in Gruppen erarbeitet, im Plenum vorgestellt und gemeinsam reflektiert und diskutiert, um zu einem Ergebnis zu kommen, das von allen mitgetragen werden kann und unsere gemeinsame Haltung widerspiegelt. Die Erstellung war ein Prozess, bei dem der Blick auf neue Aspekte gerichtet wurde, aber auch vieles, das im Alltag schon lange umgesetzt wird, festgeschrieben wurde. Das Schutzkonzept wird durch die Praxis erprobt und Bestätigung, aber auch Korrekturen und Veränderungen erfahren. Es ist eine Leitlinie für unser Arbeiten und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

## **Mitarbeiter\*innen und die Arbeit im Team**

Alle für die Kita arbeitenden Personen bestätigen mit ihrer Unterschrift die Handlungsanweisung zur Umsetzung des Schutzkonzeptes.

Neu zu gewinnende Mitarbeiter\*innen werden darauf hingewiesen, dass in unserer Einrichtung der Schutzauftrag für die Kinder ernstgenommen wird und unser pädagogisches Handeln bestimmt.

Alle für die Kita arbeitenden Personen, unabhängig vom Anstellungsverhältnis müssen bei Arbeitsbeginn und im Verlauf des Arbeitsverhältnisses alle drei Jahre ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen. Dies gilt auch für externe Anbieter von Angeboten, die von den Eltern zugebucht werden (§ 72a SGB VIII).

Durch den Besuch von Fortbildungen werden Mitarbeiter\*innen geschult, ihr pädagogisches Handeln zu reflektieren und ihr Wissen zu erweitern, aber auch für sich selbst Sorge zu tragen, in dem sie auf ihre Gesundheit und ihre Ressourcen achten.

U.a. wurden folgende Fortbildungen besucht:

- Wege aus der Brüllfalle
- Gewaltfreie Kommunikation
- Beobachtung und Dokumentation effektiv und effizient
- Beobachtung immer wieder
- Gespräche lösungsorientiert und effektiv führen
- Aufsichtspflicht und andere Rechtsfragen
- Ersthelferausbildung
- Ausbildung zur Sicherheitsbeauftragten
- FENKID (Frühe Entwicklung des Kindes begleiten)
- Noch Doktorspiel? Schon Übergriff? – Sexuelle Grenzverletzungen durch Kinder
- Konfliktmanagement als Führungsaufgabe
- Hänkeln, streiten, mobben?! Stärkender Umgang mit herausforderndem Verhalten unter Kindern
- Füll deine leeren Krüge mit Wasser- Besinnungstage am See
- Schulung zum Handbuch „Umgang mit sexueller Gewalt in Kindertageseinrichtungen“

In wöchentlichen Kleinteam Sitzungen, sowie in monatlichen Gesamtteamsitzungen haben die Reflexion pädagogischen Handelns und die Weitergabe von Fortbildungswissen ihren festen Platz. Durch den Austausch im Team, durch kollegiale Beratung und durch regelmäßige Supervision werden die Mitarbeiter\*innen in ihrer Arbeit unterstützt und ermutigt, gerade in persönlichen Grenzsituationen sich Hilfe und Entlastung zu holen (z.B. bei Erschöpfung beim Umgang mit Schreikindern).

Konflikte werden thematisiert und besprochen, wobei auf eine wertschätzende Haltung großen Wert gelegt wird.

In regelmäßigen Mitarbeiter\*innen-Gesprächen wird die Umsetzung des Schutzkonzeptes reflektiert.

Zwei Klausurtag im Jahr bieten die Möglichkeit, Themen intensiver zu bearbeiten, durch externe Referent\*Innen neue Impulse zu setzen und Konzepte weiterzuentwickeln.

Eine gute Fähigkeit, Kinder zu beobachten, ist unabdingbar, um Verhaltensänderungen bei Kindern zu konstatieren und zu reflektieren. Entscheidungen werden im Team besprochen. Der enge Austausch im Team dient als Regulativ.

### **Verhaltenskodex in Bezug auf Nähe und Distanz**

Über allem steht der Respekt vor der gewollten Nähe oder Distanz des Kindes. Was möchte das Kind? Möchte es umarmt werden? Möchte es mir die Hand zur Begrüßung geben?

Die Bedürfnisse des Kindes werden erkannt, geachtet und akzeptiert. Wir versuchen, den Grund für eine Gefühlslage zu erkennen, um adäquat zu reagieren.

Wenn ein Kind Trost braucht, wird es getröstet und nicht vertröstet. Die Gefühle der Kinder werden ernstgenommen.

Körperliche Nähe findet im professionellen Rahmen statt und überschreitet keine Tabugrenzen, z.B. werden die Kinder nicht geküsst.

Liebesentzug durch Mitarbeiter\*innen oder durch Eltern werden nicht toleriert. Die Situationen werden kritisch beobachtet und hinterfragt.

Wir verwenden keine Kosenamen für die Kinder. Abkürzungen der Namen sind mit dem Kind und den Eltern abzusprechen.

Um unser professionelles Verhältnis zu den Eltern zu wahren, kommunizieren wir auf der Sie-Ebene.

Der Wunsch nach Distanz und Nähe seitens der Mitarbeiter\*innen ist zu vermitteln und zu respektieren.

Persönliche Nähe und Beziehungsaufnahme geschieht im Rahmen der pädagogischen Professionalität und der Dauer des Kitabesuches. Die Pädagogen treten nicht in Konkurrenz zu den Eltern.

## **Entschärfung von Risikosituationen**

- Wenn Kinder aus pflegerischen Gründen geduscht werden müssen, bleibt die Tür zum Badezimmer offen. Zum Schutz der Intimsphäre des Kindes hängt ein für die Kinder verständliches Hinweisschild an der Badezimmertür, dass das Badezimmer im Moment von anderen Kindern nicht benutzt werden kann.
  - Die Kinder haben die Wahl, die Toilette bei geschlossener oder offener Tür zu benutzen.
  - Die Mitarbeiter\*innen schauen nicht von oben in die Toilettenabteile, sondern fragen die Kinder, ob sie Unterstützung brauchen.
- 
- Die Türen zu den Badezimmern bleiben offen, wenn Kinder sich dort aufhalten.
  - Um das Körperbewusstsein zu stärken, benennen wir die Körperteile auch aus dem Intimbereich korrekt und verniedlichen nicht.
  - Wenn nur eine Betreuungsperson sich im Turnraum mit Kindern aufhält, bleibt die Tür offen und unregelmäßige Besuche finden statt.
  - Unregelmäßige Besuche von Mitarbeiter\*innen während der Schlafwache finden statt.
  - Übernachtungen der Kinder in der Einrichtung werden von mindestens zwei Mitarbeiter\*innen durchgeführt.
  - Anbieter von außen werden während ihrer Angebote unregelmäßig besucht.
  - Spaziergänge und Ausflüge finden nur in Begleitung zweier Mitarbeiter\*innen statt. Die Gruppen melden sich im Büro oder bei Kolleg\*innen ab.
- Ausnahmen: Das Gesamtteam entscheidet über eine geplante Aktivität, bei der nur ein\*e Kollege\*in mit Kindern unterwegs ist. Über die Begleitung bei Einkäufen wird im Einzelfall entschieden.
- Anfangs- und Schluss-Zeiten: ab 7.00 Uhr und bis 17.00 Uhr arbeiten zwei Personen auf der gleichen Ebene und/oder andere Personen (Eltern, Leitung, Hauswirtschafter) sind im Haus.
  - Die Kinder spielen nicht nackt im Garten.
  - Ein von den Eltern erteiltes Fotografierverbot respektieren wir.
  - Fotos der Kinder werden mit der gruppeneigenen Kamera gemacht. Eigene Geräte der Mitarbeiter\*innen kommen nicht zum Einsatz.
  - Kinderfotos veröffentlichen wir nur im Haus oder Schaukasten.

### **Weitere Maßnahmen zum Schutz der Kinder**

- Besichtigungen werden nur mit den Eltern vereinbart, denen ein Platz in der Kita angeboten werden kann.
  - Wenn Kinder nicht von ihren Eltern abgeholt werden, ergeht eine Mitteilung an die Kita.
  - Die Identitätsfeststellung der abholenden Person erfolgt durch eine Ausweiskontrolle oder den Abgleich mit einer hinterlegten Ausweiskopie.
  - Die Haustür bleibt geschlossen. Von 9.15-14.00 Uhr ist der Summer abgeschaltet, mit dem die Haustür zu öffnen ist.
  - Auf der oberen Etage sind die Fenstersicherungen aktiviert.
  - Die Fenster werden in der Regel gekippt.
  - Die Fenster werden nur dann vollständig geöffnet, wenn ein Erwachsener sich im Zimmer aufhält.
  - Die Beachtung von Hygienevorschriften und die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes dienen der Gesundheit aller.
  - Wir nehmen in die Rasselbande ausschließlich Kinder auf, die den Empfehlungen der Ständigen Impfkommission entsprechend geimpft sind. Wir behalten uns vor, nicht geimpfte Kinder im Falle eines entsprechenden Krankheitsausbruches vom Besuch der Kindertagesstätte auszuschließen.
- Hintergrund ist, dass Kinder mit bestimmten Grunderkrankungen teilweise nicht geimpft werden können. Diese Kinder bedürfen eines besonderen Schutzes. Diesen Schutz können wir nur gewährleisten, wenn alle anderen – gesunden – Kinder geimpft sind.
- Aus diesem Grund fragen wir in einem uns vorzulegenden Attest oder gegen Vorlage des Impfbuches diese Impfdaten ab.

## **Machtgebrauch und Machtmissbrauch**

Unser Ziel ist es, eine neue Autorität, die von jeder Gewaltanwendung absieht, zu entwickeln statt Macht auszuleben.

Überall, wo Menschen in Abhängigkeitsverhältnissen miteinander umgehen, gewinnt das Thema Macht und sein Gebrauch, bzw. Missbrauch an Bedeutung.

Die Kita bietet Möglichkeiten, Kinder erleben zu lassen, dass die Bedürfnisse aller wichtig sind, dass nicht nur die Großen, Starken, Frechen und Groben ihre Bedürfnisse durchsetzen können. Die Kinder erfahren Unterstützung darin, ihre Gefühle und Grenzen zu erspüren und wahrzunehmen, sie zu artikulieren und sie einzufordern. Sie erfahren, wenn Grenzen nicht respektiert werden, dass sie sich aber dagegen wehren und sich Hilfe und Unterstützung holen können. Die Stärkung des Selbstbewusstseins und die Begleitung der Kinder auf dem Weg zu stetig wachsender Autonomie sind die wichtigsten Aufgaben unserer Arbeit in der Kita. Partizipation an Entscheidungen für das Kind selbst und die Gruppe ermutigen die Kinder, ihre Wünsche und Beschwerden zu äußern. Akzeptieren, dass eigene Bedürfnisse oder eigene Ziele nicht immer durchzusetzen sind in einer Gemeinschaft, stärkt das demokratische Verständnis. Bei Kinderkonferenzen wird dieses Verfahren der Beteiligung eingeübt. Ein Kinderbriefkasten im Kindergarten für Wünsche und Beschwerden eröffnet den älteren Kindern ein zusätzliches Forum, ihr Mitspracherecht auszuüben. Die Resilienzförderung (psychische Widerstandsfähigkeit) stärkt die Kinder, selbstbewusst zu ihren Entscheidungen zu stehen und sie zu vertreten. Eindeutige Äußerungen („Nein“) werden nach Möglichkeit akzeptiert und ihre Durchsetzung unterstützt.

Ein Vortragsabend – organisiert vom Elternbeirat – für Eltern und Mitarbeiter\*Innen zum Thema „Gehe nicht mit Fremden mit“ und die thematische Weiterführung im Kindergarten ermutigen zu einer gelebten Ich-Stärke.

Alle am Kita-Alltag Beteiligte erleben, dass sie der Macht der Anderen ausgesetzt sein können (Kind-Kind, Fachpersonal-Kind, Eltern-Kind, Eltern-Fachpersonal, Fachpersonal-Fachpersonal), aber auch diejenigen sein können, die Macht ausüben und damit die Grenzen der Anderen überschreiten.

Grenzüberschreitungen, die sich in physischer, psychischer, sexualisierter Gewalt, sowie Mobbing äußern, werden nicht toleriert, wie z.B. Schlagen, Hochheben, Festhalten, Wegtragen, Essens- und Schlafzwang- oder entzug, Drohungen, Separieren, Beleidigungen, Anschreien, Ignorieren, Erpressung, Bestechung. Die Androhung und Ausübung missbrauchen die Abhängigkeit und das Vertrauen des Gegenübers. Klarheit und Transparenz ermöglichen, Situationen zu reflektieren und einzuschätzen.

Grenzüberschreitungen (aktiv und passiv) erfordern diese Reflexion und Situationseinschätzung, um Handlungssicherheit auch bei schwierigen Situationen zu erlangen. Eine präzise Dokumentation und kollegiale Beratung und Supervision unterstützen den Prozess.

Dahingegen brauchen Kinder Grenzen und Regeln, um vor Gefahren geschützt zu werden und um Orientierung und Sicherheit im Zusammenleben zu gewinnen. Die Kinder lernen mit zunehmendem Alter, dass bestimmte Regeln unumstößlich sind und andere wiederum verhandelbar sind. Die Auseinandersetzung mit Regeln und Grenzen ermöglicht dem Kind Lernprozesse. Es erlebt, dass durch seinen Widerstand und sein Austesten der Grenzen seine Autonomie gewahrt bleibt und erfährt durch die Präsenz des Gegenübers Unterstützung.

## **Sprache**

Sprache ist ein wichtiges Instrument, um sich zu äußern und um in Kontakt mit anderen zu treten.

Sprache beinhaltet ein großes Gewaltpotential, nicht allein durch die Wortwahl, sondern auch durch Lautstärke und Stimmmodellierung.

Für uns gilt als Rahmen:

## **Wir sprechen mit den Kindern auf Augenhöhe**

Um mit Kindern feinfühlig zu sprechen, braucht es eine ruhige Sprechweise, unterstützt durch Blickkontakt und Zuwendung, evtl. die Unterstützung durch Körperkontakt (z.B. Berührung am Arm). Kinder verstehen Ironie erst ab dem 12. Lebensjahr und deshalb hat sie keinen Platz in unserem Sprachgebrauch.

Ich-Botschaften („Ich möchte, dass du dich jetzt hinsetzt.“) ersetzen Befehle.

Schimpfworte und Aggressivität verstellen den Zugang zum Kind. Deshalb werden Gefühle, auch solche wie Wut, Trauer, Sorge in verständliche Worte gefasst und somit für das Kind verstehbar.

## **Wir setzen Kinder nicht unter Druck**

Kinder lernen durch Imitation. Deshalb leben wir den Kindern vor, dass „Bitte“ und „Danke“, sowie eine freundliche Begrüßung und Verabschiedung den Umgang miteinander verschönern. Wir setzen Kinder nicht unter Druck, dass diese Höflichkeitsformen einzuhalten sind. Ebenso beharren wir bei den Krippenkindern nicht auf den Aspekt des Teilens, weil es für sie noch nicht verstehbar ist. Sich entschuldigen zu können erfordert ein Verständnis von Schuld, das bei den Kindern erst mit dem 5./6. Lebensjahr einsetzt. Deshalb hat der Aspekt der Wiedergutmachung und des Aufeinanderzugehens einen höheren Stellenwert als das Aussprechen einer Entschuldigung.

## **Wir stellen Kinder nicht bloß**

Kinder erleben ihre Wertschätzung durch ihr Sein an sich. Sie ist nicht gebunden an Kleidung, Aussehen, Entwicklungsstand, Nationalität, Religion, Weltanschauung, gesellschaftliche und wirtschaftliche Stellung.

## **Wir besprechen Konflikte nicht vor den Kindern**

Konflikte auf allen Ebenen werden im Haus offen ausgetragen und durch die verschiedensten Gesprächsformen und – foren aufgearbeitet (Klein- und Großteam, Supervision, Elterngespräche, Tür- und Angelgespräche, Beschwerde, Mediation).

Entwicklungsaufgabe der Kinder ist es, Konflikte zu bewältigen. Wir begleiten sie unsererseits, binden Eltern auch in diese Prozesse mit ein.

Bei Berichten an die Eltern über ihre Kinder werden andere involvierte Kinder aus Datenschutzgründen nicht namentlich genannt.

## **Wir schränken die Neugier der Kinder nicht ein**

Kinder sind wissbegierig. Für sie gibt es ständig Neues zu erfahren, zu erfragen. Als Wegbegleiter\*in der Kinder unterstützen, bestärken und regen wir diese Neugier an. Wir lassen Fragen zu und beantworten sie gerne. Da wir auch situationsorientiert arbeiten, ergeben sich durch die Fragen der Kinder neue Themen, die auch für die Gesamtgruppe interessant sein können.



## **Grenzverletzungen durch Kinder**

### **Gewalt gegenüber Kindern**

Aggressionen gehören zum menschlichen Verhalten. Auch Kinder reagieren in verschiedenen Situationen impulsiv und aggressiv oder zeigen starke und andauernde Aggressionen, drohen anderen oder üben Gewalt aus.

Die Mitarbeiter\*innen bemühen sich, eine Atmosphäre zu schaffen, in der die Kinder Wege finden, sich mitzuteilen, in der Konflikte gewaltfrei gelöst werden können und Grenzen nicht überschritten werden. Der Schutz der Kinder steht an erster Stelle. Grenzverletzungen werden gestoppt: „Stopp. Ich habe Angst, dass ihr euch weh tut.“ (Zur Verstärkung und Verdeutlichung erfolgt eine körperliche Trennung – die Hand oder der Körper dient als Barriere). Alternatives Verhalten wird erarbeitet und eingeübt. Hierbei haben die Mitarbeiter\*innen eine Vorbildfunktion.

### **Sexuelle Übergriffe**

Besonders wichtig ist es, das Augenmerk auf den Bereich sexualisierter Gewalt, der einer starken Tabuisierung unterliegt, zu richten, weil hier physische mit psychischer Gewalt einhergeht und Kinder aufgrund ihrer physischen, psychischen, kognitiven und sprachlichen Unterlegenheit nicht oder nur begrenzt in der Lage sind, ihre Zustimmung zu verweigern oder sich zu wehren.

Je größer der Altersunterschied zwischen den beteiligten Personen ist, umso stärker ist von nicht einvernehmlichen sexuellen Handlungen auszugehen.

Unmutsäußerungen über übergriffiges Verhalten werden ernst genommen.

Wichtig ist auch hier, in gutem Kontakt zu den Kindern zu stehen und durch aufgebautes Vertrauen, Ansprechpartner\*in und Unterstützer\*in zu sein.

Wichtig ist es bei sexuellen Handlungen und Rollenspielen bei Kindern, zu unterscheiden, ob es sich um altersgemäße sexuelle Neugier oder einen sexuellen Übergriff handelt, der mit Macht, Zwang und Unfreiwilligkeit einhergeht, der sofort unterbunden wird.

Der Umgang mit altersgemäßer sexueller Neugier (Doktorspiele = Körpererkundungsspiele), bedarf klarer Regeln für die Kinder, die im Idealfall mit den Kindern erarbeitet werden, z.B.:

- Jedes Kind darf selbst bestimmen, von wem es angefasst wird.
- Kinder streicheln und untersuchen sich nur so viel, wie es für sie selbst und die anderen schön ist.
- Kein Kind darf einem anderen wehtun.
- Jedes Kind darf jederzeit: Stopp! sagen.
- Es darf nichts in Körperöffnungen gesteckt werden (Verletzungsgefahr).
- Sich ausziehen (bis auf die Unterhose) und anfassen ist nur in der Kuschelecke erlaubt.
- Wenn einzelne Kinder sich nicht an die Regeln halten, wird eingegriffen.

Als wichtiger Baustein für die Prävention von sexuellen Grenzverletzungen durch Kinder und Jugendliche wird die Sexualerziehung angesehen. **Sexualerziehung** bedeutet Sozialerziehung und befähigt zu Beziehung und Liebe.

- Kinder erfahren das, was sie interessiert.
- Es geht nicht um die Aufklärung der Kinder.
- Alle Körperteile werden richtig benannt.
- Es wird keine Erwachsenensexualität vermittelt.
- Kinder lernen Gefühle kennen (traurig, wütend, glücklich: Wie fühlt sich das an? Zu wem

kann ich gehen, wenn ich diese Gefühle habe? Wer ist für mich Ansprechpartner\*in?)  
- Es gibt klare Regeln für „Doktorspiele“ (s.o.).

### **Gewalt gegenüber Erwachsenen**

Alle Mitarbeiter\*innen haben das Recht auf einen gewaltfreien Arbeitsplatz. Mitarbeiter\*innen werden vor Gewalt von Kindern geschützt, die sich in unterschiedlichster Form äußern kann. Tätlichkeiten, wie Treten, Schlagen, Zwicken, Anspucken, ... stellen eine Grenzüberschreitung dar, die nicht toleriert wird.

Nach erfolgter Dokumentation, Beratung im Kleinteam, sowie kollegialer Beratung im Großteam und Beratung der Kolleg\*innen durch die IseF (Insoweit erfahrene Fachkraft) wird das Gespräch mit den Eltern gesucht. Durch die Erstellung eines Hilfeplanes und die Unterbreitung von Hilfsangeboten versuchen Eltern und Kolleg\*innen das Kind zu unterstützen.

Falls sich keine tragfähige Lösung für die Einrichtung ergibt, besteht die Möglichkeit der Kündigung des Betreuungsplatzes seitens der Einrichtung, wie sie im Betreuungsvertrag vereinbart ist.

## **Handlungsleitfaden zum Umgang mit unterschiedlichen Krisensituationen**

### **Gefährdungen außerhalb der Einrichtung:**

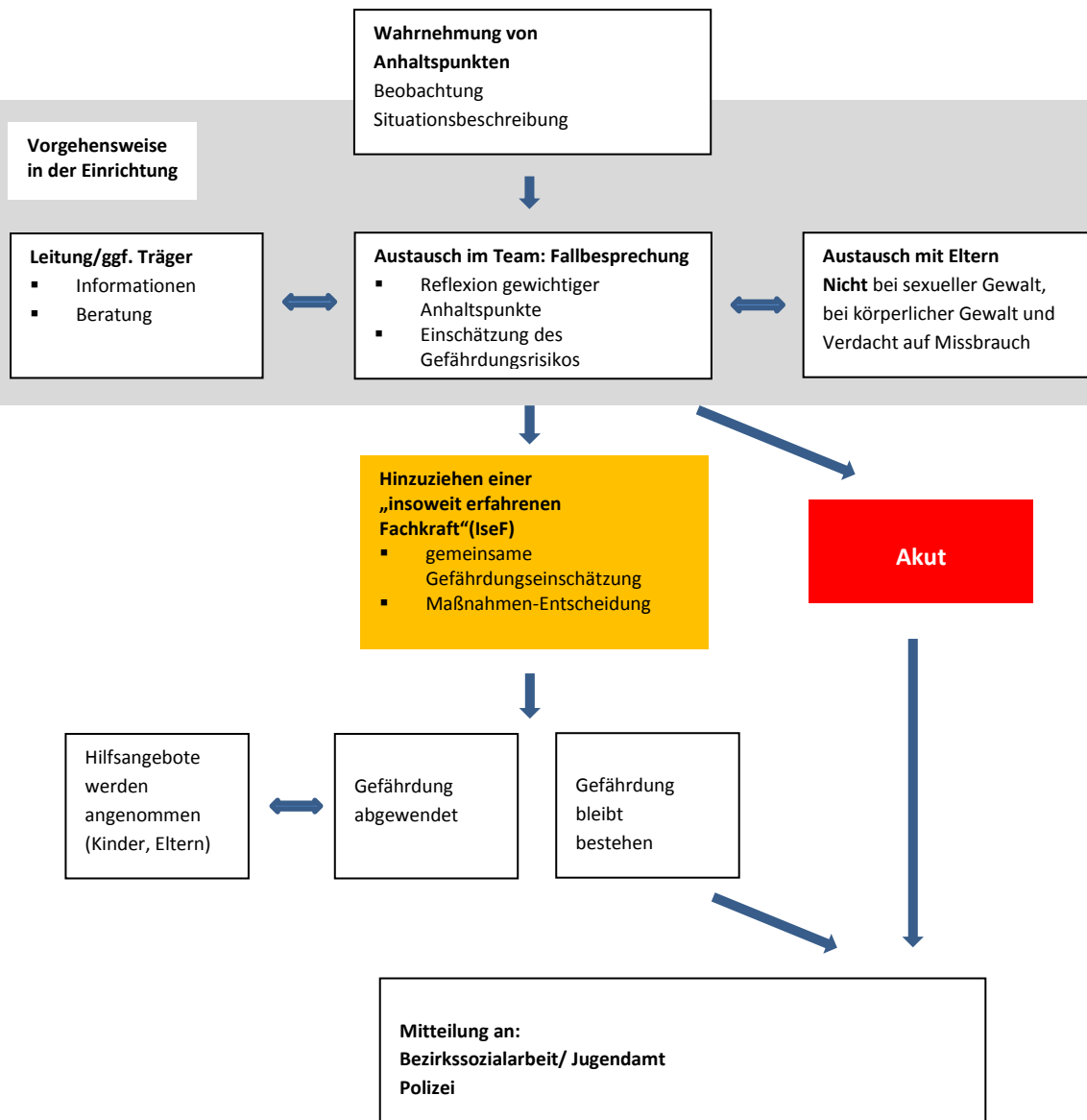
- Eltern gefährden das Kindeswohl (z.B. Missachtung der Bedürfnisse, Vernachlässigung, Verwahrlosung, Gewaltanwendung, seelische Misshandlung, Mangel an Grenzen)
- sexuelle Gewalt durch Personen außerhalb der Kita (z.B. Familie, Verwandtschaft, Bekanntenkreis)

### **Gefährdungen innerhalb der Einrichtung:**

- sexueller Missbrauch und andere Gefährdungen durch Mitarbeiter\*innen und Dritte
- sexuelle Grenzverletzungen unter Kindern

Die Vorgehensweise zum Umgang mit Gefährdungsfällen nach § 8a Abs. 4 SGB VIII ist in der Münchner Grundvereinbarung geregelt und wird eingehalten.

**Ablaufplan bei Umgang mit Gefährdungsfällen nach § 8a Abs. 4 SGB VIII  
gemäß Münchner Vereinbarung zum Kinderschutz**



Angelehnt an:

Handbuch Umgang mit sexueller Gewalt in Kindertageseinrichtungen  
Landeshauptstadt München, Referat für Bildung und Sport - KITA 2017

## **Qualitätssicherung durch Elternbefragung**

Wir als Team legen großen Wert auf eine konstruktive und förderliche Zusammenarbeit mit den Eltern zum Wohle des Kindes.

Durch regelmäßigen Kontakt und Austausch wird eine Erziehungspartnerschaft angestrebt. Den Eltern als gleichberechtigte Partner begegnen wir wertschätzend. Die Eltern als Expert\*innen für ihr Kind und die Pädagog\*innen unterstützen sich bei der Begleitung des Kindes.

Die Kita wünscht sich eine Rückmeldung von den Eltern durch eine jährliche Zufriedenheitsbefragung, bei der die Eltern mit ihren Kindern sich äußern können.

Alle Eltern werden gebeten, die Einrichtung, die pädagogische Arbeit sowie die Zusammenarbeit mit den Eltern zu bewerten.

Durch diese Elternbefragung kann in anonymisierter Form Lob und Kritik geäußert werden.

Ziel ist eine stetige Verbesserung der pädagogischen Arbeit in der Kindertagesstätte Rasselbande und Zufriedenheit der Rasselbanden-Familien.

Die Auswertung wird den Eltern zur Verfügung gestellt.

## **Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement der Kindertagesstätte Rasselbande sichert den strukturierten Ablauf mit Kritik und Beschwerden. Es stärkt das Bewusstsein, als Teil dieser Gemeinschaft Verantwortung zu übernehmen und mitzugestalten.

Basierend auf der gegenseitigen Wertschätzung aller Beteiligten sollen durch das Beschwerdemanagement Missstände behoben und eine größtmögliche Zufriedenheit sowie eine stetige Verbesserung der Arbeit in der Kindertagesstätte Rasselbande erreicht werden. Sowohl das Erhalten als auch das Äußern von Kritik kann schwierig sein. Wir pflegen eine offene und wertschätzende Kommunikation und betrachten Kritik und Beschwerden als etwas Selbstverständliches.

Jede an uns herangetragene Kritik oder Beschwerde – gleich welcher Art – wird ernst genommen. Alle Mitarbeiter\*innen der Rasselbande sind befugt, Beschwerden entgegenzunehmen. Beschwerden sind mündlich und schriftlich zu adressieren. Zulässig ist jede Beschwerde. Die sich Beschwerenden entscheiden, ob die Beschwerde aufgenommen und bearbeitet werden soll. In diesem Fall wird unser Beschwerdeformular benutzt. Die Beschwerde wird unverzüglich zur Bearbeitung weitergeleitet. Eine erste Rückäußerung erfolgt innerhalb einer Woche. Eine zügige Bearbeitung und Transparenz soll gewährleistet sein und erfolgt anhand unseres Beschwerdeprotokolls.

Beschwerdeführende können sowohl Eltern, Kinder als auch Mitarbeiter\*innen der Rasselbande sein. Durch Beschwerden können Kritik, Verbesserungsvorschläge, Anregungen oder Anfragen angebracht werden, die sich auf Personen oder Umstände beziehen.

Können sich die älteren Kindergartenkinder schon gut über Sprache mitteilen, wird von den Pädagog\*innen sensibel versucht, die Beschwerde kleinerer Kinder aus dem Verhalten der Kinder zu deuten. Sie kann sich über verbale Äußerungen, wie auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit äußern.

Wir betrachten Beschwerden und Kritik als wertvollen Hinweis, um uns stetig weiterzuentwickeln.

Die Informationen über die Möglichkeit des Beschwerdeverfahrens werden allen zugänglich gemacht. Das Beschwerdeformular liegt beim Träger bereit. Das Beschwerdeverfahren ist schriftlich zu dokumentieren.

Mögliche Vorgehensweisen:

- Ein Gespräch zwischen der beschwerdeführenden Person gemeinsam mit dem Beschwerde-Bearbeitenden
- Ein Gespräch zwischen der beschwerdeführenden Person und der Person, über die sich beschwert wird – gemeinsam mit dem Beschwerde-Bearbeitenden
- Eine Bewertung des Falles in der Teamsitzung

Über das Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird der Beschwerdeführende schriftlich und/oder in einem Gespräch informiert. Bei Unzufriedenheit über das Ergebnis besteht die Möglichkeit einer erneuten Beschwerde.

Mitarbeiter\*innen, die von einer Beschwerde betroffen sind, werden über den Beschwerdeeingang informiert.

Für Mitarbeiter\*innen können – je nach Schweregrad – verschiedene Konsequenzen eintreten:

- Gespräch
- Ermahnung
- Abmahnung
- Kündigung
- Strafrechtliche Konsequenzen
- Rehabilitation

Bei Verleumdung oder übler Nachrede können die Mitarbeiter\*innen prüfen, ob strafrechtliche Schritte einzuleiten sind.

Die Beschwerden werden archiviert und am Ende des Kindergartenjahres gesichtet. Im Rahmen einer Teamsitzung wird ein Überblick gewährt. In diesem Zusammenhang wird auch die Vorgehensweise des Beschwerdeverfahrens überprüft und bei Bedarf angepasst.

**Beschwerdeformular für Eltern** Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie können uns 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!

## Beschwerdeprotokoll

Wer hat die Beschwerde vorgebracht:

---

Tel./Email: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Wer nahm die Beschwerde entgegen:

---

Inhalt der Beschwerde:

---

---

---

---

---

Gemeinsame Vereinbarungen:

---

---

---

---

---

Weiteres Vorgehen:

---

---

---

---

---

Wer ist zu beteiligen:

---

---

---

---

Neuer Termin:

---

Nachbearbeitung von Beschwerden:

- Abfragen beim Beschwerdeführer, ob die Angelegenheit zufriedenstellend geklärt wurde.
- Zusammenfassung der Absprache