

Kinderschutzkonzept

sowie

Partizipationsprinzip

und

**Beschwerdemanagement
des Familienzentrums RuFa e.V.**



**Kita RuFa e.V.
Oberadener Str. 34
44339 Dortmund
Telefon: 0231/967 66 308
E-Mail: leitung@rufa-dortmund.de
1. Auflage April 2022**

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1-2
Trägerleitbild	3-4
1. Kindeswohlgefährdung	5-11
1.1 Definition	5
1.2 Gesetzliche Grundlage	5-11
2. Personalauswahl nach §72a, SGB VIII	11
3. Verhaltenskodex der Mitarbeiter*innen	12-14
4. Nähe und Distanz Regulation	14
5. Übergriffe	14-17
5.1 Sexuelle Übergriffe an Kindern durch Erwachsene	15
5.2 Übergriffe an Kindern durch Kinder	15-16
5.3 Übergriffes Verhalten und sexueller Missbrauch an Kindern von Fachkräften	17
6. Fehlverhalten und Gewalt durch Fachkräfte	17-20
7. Grenzverhalten	20
8. Risikoanalyse	21-22
9. Verhaltensampel	22-23
10. Verfahrenswege bei Verdachtsfällen	23-24

11. Partizipation	25-28
11.1 Partizipation im Einrichtungsalltag	25
11.2 Formen der Beteiligung	25-26
11.3 Methoden zur Einbeziehung der Kinder aller Altersgruppen	26-27
11.4 Partizipation der Eltern	27-28
11.5 Grenzen der Partizipation	28
12. Beschwerdemanagement	28-31
12.1 Beschwerdemöglichkeiten in der Einrichtung	29-30
12.2 Beschwerdeverfahren	30
12.3 Beschwerdebearbeitung	31
Literaturverzeichnis	32

Anhang:

Abbild 1: Beobachtungen und Hilfeangebote durch die Einrichtung –

Interne Dokumentation (entnommen aus der Arbeitshilfe Verfahren im Kinderschutz
“blauer Ordner“ des Jugendamtes Stadt Dortmund)

Abbild 2: Verfahrensablauf bei einer Kindeswohlgefährdung (KWG)

(entnommen aus der Arbeitshilfe Verfahren im Kinderschutz “blauer Ordner“ des
Jugendamtes Stadt Dortmund)

Abbild 3: Arbeitshilfe „Kollegiale Fallberatung“- Verdacht auf Kindeswohlgefährdung

(entnommen aus der Arbeitshilfe „Hilfeorientierte Kinderschutz in Tageseinrichtungen
für Kinder- Stadt Dortmund FABIDO)

Abbild 4: Beschwerde- und Feedbackformular für Mitarbeiter, Eltern und sonstige interessierte Personen

Abbild 5: Beschwerde- und Feedbackprotokoll

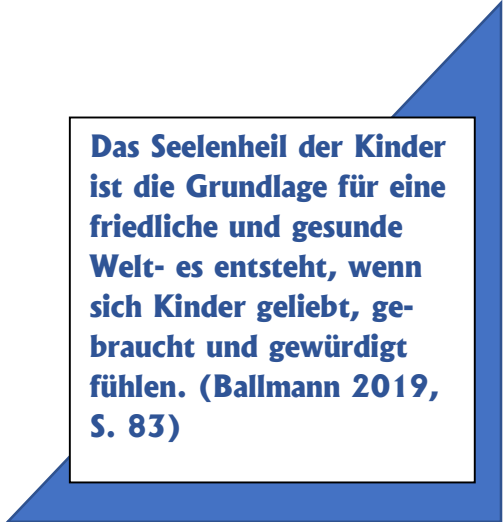
Vorwort

Sie haben das Kinderschutzkonzept des Familienzentrums RuFa e.V. vorliegen. Dieser wurde entsprechend des § 8 a SGB VIII und nach unserem Selbstverständnis und Vorstellungen eines achtsamen, würdevollen und gleichwürdigen Umganges der uns anvertrauten Kinder aufgestellt. Das Ruhrfamilienbildungszentrum e.V. hat das vorliegende Kinderschutzkonzept als Trägerleitbild in die Konzeption aufgenommen, um jedes Kind vor jeglicher Gewalt zu schützen.

Kinderschutz ist ein wesentlicher Bestandteil der pädagogischen Arbeit in Kindertageseinrichtungen und Familienzentren. Für Kinder und Eltern sind die Kindertagesstätten ein Ort des Vertrauens, der Fürsorge, der Wertschätzung und des Schutzes. Kindertageseinrichtungen leisten hierfür einen zentralen Beitrag. Die Mitarbeiter*innen sind sich dieser Verantwortung gegenüber jedem Kind vollkommen bewusst. Deshalb setzen wir in unserer Einrichtung auf Kommunikation, Transparenz und der offenen Kultur des Dialoges.

Ziel der vorliegenden Handreichung ist, die im System verantwortlichen Personen und pädagogischen Fachkräfte dabei zu unterstützen, das Thema „Kinderschutz“ in unserer Einrichtung in den Blick zu nehmen. Deshalb soll das vorliegende Konzept in erster Linie sowohl aufklären, gleichzeitig aber auch Prävention bieten, um den Umgang mit den Kindern gewaltfrei zu gestalten und die Einrichtungen als sicheren Ort zu gestalten. Das Konzept beschreibt Maßnahmen zum Schutz der Kinder vor grenzüberschreitendem Verhalten und Machtmissbrauch bei Fachkräften, vor physischer, psychischer und sexualisierter Gewalt sowohl innerhalb der Einrichtung als auch im persönlichen Umfeld des Kindes. Weiterhin wurden Interventionsverfahren bearbeitet und aufgestellt, um in Gefährdungssituationen bzw. Verdachtsfällen rechtzeitig und unverzüglich einzuschreiten.

Der vorliegende Leitfaden soll den Fachkräften eine Handreichung sein, um in der praktischen Umsetzung Sicherheit in den eigenen Grenzen zu erhalten und das Verhalten zu optimieren. Hierbei liegt der Schwerpunkt im kollegialen Austausch und dem offenen Umgang der Mitarbeiter*innen mit der sensiblen Thematik „Kinderschutz“ zu fördern und zu sichern. Der Austausch mit Kollegen*innen über die eigenen Beobachtungen und Wahrnehmungen trägt dazu bei, emotionale Überreaktionen zu vermeiden und die eigenen Eindrücke ggf. zu relativieren. Auch der Austausch mit



Das Seelenheil der Kinder ist die Grundlage für eine friedliche und gesunde Welt- es entsteht, wenn sich Kinder geliebt, gebraucht und gewürdigt fühlen. (Ballmann 2019, S. 83)

den Eltern ist hier inbegriffen. Ziel ist es hierbei, Situationen, die fragwürdig oder unprofessionell sind, hinterfragt werden dürfen und sollen. Der Austausch und die kollegiale Beratung tragen dazu bei, dass Eindrücke möglicherweise im Sinne von „wegsehen“ wieder vorschnell verdrängt werden, in der Hoffnung, dass andere (Eltern, Verwandte, Nachbarn, soziale Dienste etc.) entsprechende Schritte einleiten werden. Die Mitarbeiter*innen können sich infolgedessen regelmäßig reflektieren und orientieren. Nicht zuletzt trägt der Austausch über die Einschätzungen zur Situation des Kindes dazu bei, im Erkennen und Beurteilen von Kindeswohlgefährdung sicherer zu werden – auch wenn sich die Besorgnis letztendlich als unbegründet erweist (vgl. Deutscher Kinderschutzbund – Landesverband NRW et al. 2012, S. 52f).

Im zugrundeliegenden Konzept sind die Verfahrensabläufe in der Erkennung und Bearbeitung von Verdachtsmomenten auf Kindeswohlgefährdung aufgezeigt. Diese sollen dazu beitragen im Falle des Falles optimiert zu arbeiten. Zusätzlich soll dies die Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Institutionen stärken.

Trägerleitbild

Der Träger Ruhrfamilienbildungszentrum e.V. (RuFa e.V.) ist gem. § 75 SGB VIII anerkannter Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe. Sie betreibt eine bilinguale Kindertageseinrichtung, die sich 2020 als Familienzentrum zertifiziert hat.

Der Träger sieht Institutionen in der frühen Bildung als eine Bildungsetappe, mit der die Bildungskarriere eines Menschen beginnt. Um einen erfolgreichen Start für in die Bildungsbiografie eines jeden Kindes zu ermöglichen, verfolgt der Träger das Ziel, eine Umgebung zu schaffen, die allen Kindern Liebe, gegenseitigen Respekt, Achtung, Versöhnung und Toleranz erleben lässt. Jedes Kind ist wertvoll und einzigartig, gleich welcher Herkunft, Nationalität und Religion.

Der Leitsatz von Ruhrfamilienbildungszentrum e.V. ist: „Bildung braucht Sprache, vor allem die Muttersprache.“

Vielfalt als Ressource

Die Einrichtung des Ruhrfamilienbildungszentrums e.V. ist eine Kindertageseinrichtung, in der die kulturelle, sprachliche, soziale und religiöse Vielfalt als Ressource gesehen wird, um daraus weiteres Bildungspotenzial zu schöpfen. Eine lebensweltorientierte Haltung ermöglicht, über die äußeren Lebensumstände in die Gefühlswelt der Kinder zu blicken. Als primäre Sozialisationsinstanz trägt die Familie einen großen Beitrag in die frühkindliche Bildung bei. Sie wirkt sich am effektivsten auf die Persönlichkeitsentwicklung des Kindes aus. Deshalb sind die Zusammenarbeit und Teilhabe der Familien am pädagogischen Alltag nicht nur wichtig, sondern unverzichtbar. Empathie ist erforderlich, um die unterschiedlichsten Lebenslagen und Lebenskontexte mit Verständnis aufzunehmen und jeglichen Vorurteilen erst keinen Raum zu lassen.

Wertschätzung der Muttersprache als Erfolgsfaktor

Der Leitsatz des Trägers bildet den Schwerpunkt der pädagogischen Arbeit in der Einrichtung von RuFa e.V., die sich an der Immersionsmethode orientiert. Denn:

Die Achtung seiner Persönlichkeit erlebt das Kind in erster Linie durch die Wertschätzung seiner Muttersprache.

Das Kind erfährt Selbstwirksamkeit und darf seine individuellen Talente, Bedürfnisse und Ressourcen barrierefrei ausleben und vorleben. Je früher das Kind Selbstwirksamkeit entwickelt, desto mehr wird es sich an neue Herausforderungen wagen. Neue Erfolgserlebnisse fördern das Selbstvertrauen und steigern die Selbstständigkeit. Ein solider Nährboden, um gemeinsam mit

dem Kind an weiteren Bildungsbereichen erfolgreich arbeiten zu können. Der Träger sieht „Wertschätzung“ als einer der wichtigsten Bildungsziele an, um als Institution in der frühen Bildung identitätsfördernd zu sein und der Stigmatisierung entgegenzuwirken.

Orientierung an Werten und Normen

Bei seiner pädagogischen Arbeit orientiert sich der Träger an Werten und Normen, die er für bedeutend und erstrebenswert hält, die das gesellschaftliche Miteinander nicht nur möglich machen, sondern den Kindern in der Einrichtung auch vorzuleben gilt. Normen und Werte bilden folglich die Basis für ein gutes, soziales Zusammenleben. Zu den Werten, die in der Einrichtung den Kindern vermittelt werden, zählen insbesondere Respekt, Wertschätzung, Toleranz, Empathie, Höflichkeit, Achtsamkeit, Offenheit und Verantwortung.

Ganz wichtig: Kinder lernen durch Vorbilder. Alles was gesagt und nicht gesagt wird, trägt für die Bildung eines Kindes bei. Kinder sollen und dürfen in der Einrichtung RuFa e.V. erleben, welche positiven Auswirkungen es hat, wenn Werte gelebt, geschätzt und geachtet werden. Nur so erleben sie, wie wertvoll sie doch sind.

1. Kindeswohlgefährdung

Der Begriff „Kindeswohlgefährdung“ ist ein unbestimmter Rechtsbegriff, der durch Indikatoren operationalisiert werden muss. Einzelne Indikatoren machen ggf. keine Kindeswohlgefährdung aus (Blauer Ordner der Stadt Dortmund 2021, S. 11). Das Gesamtbild ist entscheidend, deshalb ist jeder Einzelfall individuell zu betrachten und zu beurteilen.

1.1 Definition

Eine Kindeswohlgefährdung nach § 1666 I BGB liegt nach einem Beschluss des Bundesgerichtshofes vom 23.11.2016 vor, wenn „eine gegenwärtige, in einem solchen Maß vorhandene Gefahr festgestellt wird, dass bei der weiteren Entwicklung der Dinge eine erhebliche Schädigung des geistigen oder leiblichen Wohls des Kindes mit hinreichender Wahrscheinlichkeit zu erwarten ist. An die Wahrscheinlichkeit des Schadenseintritts sind dabei umso geringere Anforderungen zu stellen, je schwerer der drohende Schaden wiegt.“

Zusammenfassend müssen folglich drei Kriterien gleichzeitig erfüllt sein, um von einer Kindeswohlgefährdung auszugehen:

1. Die Gefährdung muss **gegenwärtig** sein.
2. Die gegenwärtige oder zukünftige Schädigung muss **erheblich** sein.
3. Die Schädigung muss sich **mit ziemlicher Sicherheit vorhersehen** lassen, sofern sie noch nicht eingetreten ist.

1.2 Gesetzliche Grundlagen

Kinder unterliegen einem besonderen, gesetzlich verankerten Schutzauftrag. Das Kinderschutzkonzept des Familienzentrums RuFa e.V. basiert auf folgenden gesetzlichen Grundlagen:

a) Grundgesetz Artikel 1 und 2

Das Fundament für den Kinderschutz basiert auf dem Grundgesetz (in Auszügen):

(1) Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt.

Das Grundgesetz bildet das Fundament für den Kinderschutz (Verfahren im Kinderschutz, Stadt Dortmund 2021, S. 5)

(2) Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt. Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unverletzlichkeit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich.

b) § 1631 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)

§ 1631 Inhalt und Grenzen der Personensorge

(1) Die Personensorge umfasst insbesondere die Pflicht und das Recht, das Kind zu pflegen, zu erziehen, zu beaufsichtigen und seinen Aufenthalt zu bestimmen.

(2) Kinder haben ein Recht auf gewaltfreie Erziehung. Körperliche Bestrafungen, seelische Verletzungen und andere entwürdigende Maßnahmen sind unzulässig.

(3) Das Familiengericht hat die Eltern auf Antrag bei der Ausübung der Personensorge in geeigneten Fällen zu unterstützen.

Entwürdigende Maßnahmen sind Verhaltensweisen, die die Würde des Kindes verletzen. Dazu zählen Erpressungen und Bedrohungen, wie: „Wenn du jetzt nicht isst, dann...“ oder „Wenn du jetzt nicht schläfst, dann...“

c) Bundeskinderschutzgesetz- Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz (KKG)

Das Bundeskinderschutzgesetz regelt den umfassenden, aktiven Kinderschutz in Deutschland. Es basiert auf den beiden Säulen Prävention und Intervention und stärkt alle Handelnde, die sich für das Wohlergehen von Kindern engagieren (Verfahren im Kinderschutz Stadt Dortmund 2021, S. 7).

d) UN-Kinderrechtskonvention

Die UN-Kinderrechtskonvention ist ein internationales Abkommen zum Schutze der Kinderrechte. Es verpflichtet weiterhin dazu, Maßnahmen zu ergreifen, die Kinder vor allem vor Gewalt schützen: nicht nur körperliche Gewalt, sondern auch psychische Gewalt, Ausbeutung, Vernachlässigung, Verwahrlosung und des sexuellen Missbrauchs. Die Konvention basiert auf 4 Grundprinzipien, die allen Rechten zugrunde liegen, die Kindern in der Konvention zugesichert werden:

 Das Recht auf Gleichbehandlung

 Die Vorrangstellung des Kindeswohl

 Das Recht auf Leben und persönliche Entwicklung

 Achtung vor der Meinung des Kindes

e) Die Gesetze aus dem Sozialgesetzbuch (SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe)

→ §§ 8a, 8b, 45, 47 SGB VIII

 §8a SGB VIII

(1) Werden dem Jugendamt gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen bekannt, so hat es das Gefährdungsrisiko im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte einzuschätzen. Soweit der wirksame Schutz dieses Kindes oder dieses Jugendlichen nicht in Frage gestellt wird, hat das Jugendamt die Erziehungsberechtigten sowie das Kind oder den Jugendlichen in die Gefährdungseinschätzung einzubeziehen und, sofern dies nach fachlicher Einschätzung erforderlich ist,

1.

sich dabei einen unmittelbaren Eindruck von dem Kind und von seiner persönlichen Umgebung zu verschaffen sowie

2.

Personen, die gemäß § 4 Absatz 3 des Gesetzes zur Kooperation und Information im Kinderschutz dem Jugendamt Daten übermittelt haben, in geeigneter Weise an der Gefährdungseinschätzung zu beteiligen.

Hält das Jugendamt zur Abwendung der Gefährdung die Gewährung von Hilfen für geeignet und notwendig, so hat es diese den Erziehungsberechtigten anzubieten.

(2) Hält das Jugendamt das Tätigwerden des Familiengerichts für erforderlich, so hat es das Gericht anzurufen; dies gilt auch, wenn die Erziehungsberechtigten nicht bereit oder in der Lage sind, bei der Abschätzung des Gefährdungsrisikos mitzuwirken. Besteht eine dringende Gefahr und kann die Entscheidung des Gerichts nicht abgewartet werden, so ist das Jugendamt verpflichtet, das Kind oder den Jugendlichen in Obhut zu nehmen.

(3) Soweit zur Abwendung der Gefährdung das Tätigwerden anderer Leistungsträger, der Einrichtungen der Gesundheitshilfe oder der Polizei notwendig ist, hat das Jugendamt auf die Inanspruchnahme durch die Erziehungsberechtigten hinzuwirken. Ist ein sofortiges Tätigwerden erforderlich und wirken die Personensorgeberechtigten oder die Erziehungsberechtigten nicht mit, so schaltet das Jugendamt die anderen zur Abwendung der Gefährdung zuständigen Stellen selbst ein.

(4) In Vereinbarungen mit den Trägern von Einrichtungen und Diensten, die Leistungen nach diesem Buch erbringen, ist sicherzustellen, dass

1.

deren Fachkräfte bei Bekanntwerden gewichtiger Anhaltspunkte für die Gefährdung eines von ihnen betreuten Kindes oder Jugendlichen eine Gefährdungseinschätzung vornehmen,

2.

bei der Gefährdungseinschätzung eine insoweit erfahrene Fachkraft beratend hinzugezogen wird sowie

3.

die Erziehungsberechtigten sowie das Kind oder der Jugendliche in die Gefährdungseinschätzung einbezogen werden, soweit hierdurch der wirksame Schutz des Kindes oder Jugendlichen nicht in Frage gestellt wird.

In den Vereinbarungen sind die Kriterien für die Qualifikation der beratend hinzuzuziehenden insoweit erfahrenen Fachkraft zu regeln, die insbesondere auch den spezifischen Schutzbedürfnissen von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen Rechnung tragen. Daneben ist in die Vereinbarungen insbesondere die Verpflichtung aufzunehmen, dass die Fachkräfte der Träger bei den Erziehungsberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hinwirken, wenn sie diese für erforderlich halten, und das Jugendamt informieren, falls die Gefährdung nicht anders abgewendet werden kann.

(5) In Vereinbarungen mit Kindertagespflegepersonen, die Leistungen nach diesem Buch erbringen, ist sicherzustellen, dass diese bei Bekanntwerden gewichtiger Anhaltspunkte für die Gefährdung eines von ihnen betreuten Kindes eine Gefährdungseinschätzung vornehmen und dabei eine insoweit erfahrene Fachkraft beratend hinzuziehen. Die Erziehungsberechtigten sowie das Kind sind in die Gefährdungseinschätzung einzubeziehen, soweit hierdurch der wirksame Schutz des Kindes nicht in Frage gestellt wird. Absatz 4 Satz 2 und 3 gilt entsprechend.

(6) Werden einem örtlichen Träger gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung des Wohls eines Kindes oder eines Jugendlichen bekannt, so sind dem für die Gewährung von Leistungen zuständigen örtlichen Träger die Daten mitzuteilen, deren Kenntnis zur Wahrnehmung des Schutzauftrags bei Kindeswohlgefährdung nach § 8a erforderlich ist. Die Mitteilung soll im Rahmen eines Gespräches zwischen den Fachkräften der beiden örtlichen Träger erfolgen, an dem die Personensorgeberechtigten sowie das Kind oder der Jugendliche beteiligt werden sollen, soweit hierdurch der wirksame Schutz des Kindes oder des Jugendlichen nicht in Frage gestellt wird.

§8b SGB VIII

(1) Personen, die beruflich in Kontakt mit Kindern oder Jugendlichen stehen, haben bei der Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung im Einzelfall gegenüber dem örtlichen Träger der Jugendhilfe Anspruch auf Beratung durch eine insoweit erfahrene Fachkraft.

(2) Träger von Einrichtungen, in denen sich Kinder oder Jugendliche ganztägig oder für einen Teil des Tages aufhalten oder in denen sie Unterkunft erhalten, und die zuständigen Leistungsträger, haben gegenüber dem überörtlichen Träger der Jugendhilfe Anspruch auf Beratung bei der Entwicklung und Anwendung fachlicher Handlungsleitlinien

1.

zur Sicherung des Kindeswohls und zum Schutz vor Gewalt sowie

2.

zu Verfahren der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an strukturellen Entscheidungen in der Einrichtung sowie zu Beschwerdeverfahren in persönlichen Angelegenheiten.

(3) Bei der fachlichen Beratung nach den Absätzen 1 und 2 wird den spezifischen Schutzbedürfnissen von Kindern und Jugendlichen mit Behinderungen Rechnung getragen.

§ 45 SGB VIII

Seit Inkrafttreten des Kinderschutzgesetzes am 01.01.2012 besteht für die Aufsichtsbehörde die Pflicht, eine Betriebserlaubnis zu erteilen, „wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist“. Gem. § 45 II S. 2 SGB VIII setzt dies u.a. voraus, dass zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden. Diese Verfahren müssen in der Einrichtungskonzeption dokumentiert und mit Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und-sicherung verknüpft sein.

Das doppelte Mandat in der Kinder- und Jugendhilfe bedeutet immer Prävention und Unterstützung vor Intervention sowie Hilfe soweit wie möglich und Kontrolle soweit erforderlich. (Verfahren im Kinderschutz Stadt Dortmund 2021, S.5)

§47 SGB VIII (Meldepflicht des Trägers)

Im § 47 SGB VIII sind unverzügliche Meldepflichten des Trägers geregelt. Diese entstehen bei

-  Betriebsaufnahme
-  bevorstehender Schließung der Einrichtung,
-  konzeptionellen Änderungen und
-  Ereignisse oder Entwicklungen, die geeignet sind, das Wohl der Kinder zu beeinträchtigen.

(1) Der Träger einer erlaubnispflichtigen Einrichtung hat der zuständigen Behörde unverzüglich

1.

die Betriebsaufnahme unter Angabe von Name und Anschrift des Trägers, Art und Standort der Einrichtung, der Zahl der verfügbaren Plätze sowie der Namen und der beruflichen Ausbildung des Leiters und der Betreuungskräfte,

2.

Ereignisse oder Entwicklungen, die geeignet sind, das Wohl der Kinder und Jugendlichen zu beeinträchtigen, sowie

3.

die bevorstehende Schließung der Einrichtung

anzuzeigen. Änderungen der in Nummer 1 bezeichneten Angaben sowie der Konzeption sind der zuständigen Behörde unverzüglich, die Zahl der belegten Plätze ist jährlich einmal zu melden.

(2) Der Träger einer erlaubnispflichtigen Einrichtung hat den Grundsätzen einer ordnungsgemäßen Buch- und Aktenführung entsprechend Aufzeichnungen über den Betrieb der Einrichtung und deren Ergebnisse anzufertigen sowie eine mindestens fünfjährige Aufbewahrung der einrichtungsbezogenen Aufzeichnungen sicherzustellen. Auf Verlangen der Betriebserlaubnisbehörde hat der Träger der Einrichtung den Nachweis der ordnungsgemäßen Buchführung zu

Die Meldepflicht des Trägers nach § 47 SGB VIII tritt nicht erst im Falle einer Gefährdung, sondern bereits bei der Beeinträchtigung des Wohls eines Kindes oder mehrerer Kinder in der Kindertageseinrichtung ein. (Maywald/Ballmann 2021, S. 23)

erbringen; dies kann insbesondere durch die Bestätigung eines unabhängigen Steuer-, Wirtschafts- oder Buchprüfers erfolgen. Die Dokumentations- und Aufbewahrungspflicht umfasst auch die Unterlagen zu räumlichen, wirtschaftlichen und personellen Voraussetzungen nach § 45 Absatz 2 Satz 2 Nummer 2 sowie zur Belegung der Einrichtung.

(3) Der Träger der öffentlichen Jugendhilfe, in dessen Zuständigkeitsbereich erlaubnispflichtige Einrichtungen liegen oder der die erlaubnispflichtige Einrichtung mit Kindern und Jugendlichen belegt, und die zuständige Behörde haben sich gegenseitig unverzüglich über Ereignisse oder Entwicklungen zu informieren, die geeignet sind, das Wohl der Kinder und Jugendlichen zu beeinträchtigen.

2. Personalauswahl gem. §72a, SGB VIII

Gem. § 72a, SGB VIII stellt der Träger sicher, dass die persönliche Eignung der Fachkräfte vorhanden ist und keine Person eingestellt wird, die aufgrund einer Straftat verurteilt worden ist.

Der Träger lässt sich bei einer Einstellung ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorlegen. Alle fünf Jahre verlangt die Leitung ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis von dem Mitarbeiter*innen. Bei Kurzzeitpraktikanten*innen wird je nach Praktikumsdauer bzw. Einsatz ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis verlangt. Das Schutzkonzept unserer Einrichtung wird in den Vorstellungsgesprächen erläutert und besprochen. Weiterhin sind uns als Einrichtung folgende Aspekte bedeutend:

-  Die Fachkräfte sollen sich mit dem Schutzkonzept identifizieren können, um es dann umsetzen zu können. Alle Fachkräfte sind vor Arbeitsantritt dazu verpflichtet, das Schutzkonzept einmal durchzulesen und mit einer Unterschrift zu versehen.
-  Den Fachkräften soll der Schutzauftrag gegenüber jedem einzelnen Kind im ständigen Bewusstsein sein.
-  Die Fachkräfte sind aufmerksam und wachsam gegenüber den Ängsten, Nöten und Bedürfnissen der Kinder.
-  Die Fachkräfte achten und respektieren die Grenzen jedes einzelnen Kindes.
-  Bei begründetem Verdacht wird nach dem vorgegebenen Handlungskonzept gehandelt und verfahren.
-  Alle zwei Jahre wird eine Supervision zur Aktualisierung stattfinden.

3. Verhaltenskodex der Mitarbeiter*innen

Als Einrichtung verpflichten wir uns den Schutz, die Fürsorge, die Erziehung sowie Bildung und die Rechte der Kinder zu bewahren. Wir pflegen einen wertschätzenden und respektvollen Umgang miteinander. Mit den aufgeführten Verhaltensregeln sind nicht nur die Kinder, sondern auch unsere Mitarbeiter*innen geschützt. Der Verhaltenskodex wird als Selbstverpflichtung von allen (auch externen) Mitarbeiter*innen unterzeichnet.

1. Abwertendes, erniedrigendes, gewalttätiges, bloßstellendes, diskriminierendes und sexualisiertes Verhalten in verbaler und nonverbaler Form wird von uns thematisiert und nicht toleriert.
2. Ein Machtmissbrauch der Fachkräfte wird in unserer Einrichtung in keiner Weise toleriert. Wir sind verantwortungsbewusst und schützen die uns anvertrauten Kinder davor.
3. Auf rassistische, diskriminierende und sexistische Äußerungen und Verhaltensweisen reagieren wir sensibel und beziehen eine deutliche Stellung dagegen.
4. Wir treten allen Kindern und Eltern, sowie Mitarbeiter*innen respektvoll und wertschätzend gegenüber.
5. Wir ermutigen die Kinder, sich an Erwachsene zu wenden, denen sie vertrauen, um ihnen Situationen und Erlebnisse zu erzählen, die sie bedrücken oder bedrängt fühlen.
6. Verdachtsmomente auf Kindeswohlgefährdung sind frühzeitig der Leitung zu melden. So erhalten wir fachliche Unterstützung und können weitreichende Entscheidungen gemeinsam treffen.
7. Erhalten wir als Mitarbeiter*innen Kenntnisse von sexueller Ausbeutung oder unangemessenem Verhalten gegenüber Kindern oder zwischen den Kindern, leiten wir diese Information an die Kitaleitung weiter.
8. Ein natürlicher und herzlicher Umgang mit den Kindern liegt uns sehr am Herzen, deshalb ist das Berühren und Trösten von Kindern selbstverständlich, wenn die Kinder dieses Bedürfnis verbal oder non-verbal äußern.
9. Wir überschreiten nicht die Grenzen der tolerierbaren Nähe. Wir wahren die nötige Distanz zu den Kindern. Die Verantwortung hierbei liegt immer bei den/m Erzieher*innen.
10. Wir achten auf die kindliche Sexualität, die Intimsphäre und das Schamgefühl der Kinder und nehmen die individuellen Grenzempfindungen ernst.

Jedoch ist es nicht die Hauptaufgabe von uns pädagogischem Personal die Kinder vollständig aufzuklären. Stellen die Kinder jedoch konkrete Fragen, so antworten wir darauf altersgerecht und hinsichtlich der Religion und der Kultur sensibel und rücksichtsvoll. Anschließend sind die Eltern über den Gesprächsverlauf zu informieren.

11. Wird im Sommer im Außengelände gebadet oder geplanscht, tragen die Kinder Badekleidung oder Badewindel.
12. Wir küssen keine Kinder in der Einrichtung. Lässt sich ein Kuss nicht vermeiden, muss klargestellt werden, dass der Kuss ausschließlich vom Kind ausgegangen ist.
13. Wir nehmen Hinweise und Beschwerden von Kindern, Eltern und anderen Erwachsenen ernst.
14. Wir unterstützen aktiv den Umgang mit Beschwerden und Fehlern. Dazu gehört es, Fehler und Überforderung anzusprechen und unter dem Kolleg*innen eine Kultur des Aufarbeitens zu schaffen. Fehler sind potenziell in der alltäglichen Praxis immer möglich. Diese sollten aber reflektiert und thematisiert werden, um zukünftige Veränderungsprozesse möglich machen zu können.
15. Kollegiales Korrigieren im Bereich wahrgenommener Grenzverletzungen gehört zur Einrichtungskultur. Ein „unmittelbares Einmischen“ unter Kolleg*innen ist Beschwerdebearbeitung in der Situation und besonders dann notwendig, wenn Kindern eine eigenständige, nachträgliche Beschwerde sprachlich, alters- und/oder entwicklungsbedingt über das ihnen Widerfahrene nicht möglich ist. Wir machen uns gegenseitig auf Fehler und grenzverletzendes Verhalten aufmerksam.
16. Professionelles Handeln bedeutet für uns das Kennen von Hilfsangeboten (interne und externe) und die Wahrung der eigenen Grenzen. Hilfe anfordern ist kein Scheitern, sondern professionelles Handeln.
17. Wir verpflichten uns gewissenhaft diesem Verhaltenskodex und beschützen die uns anvertrauten Kinder.
18. Beim An- und Ausziehen sind wir den Kindern nur behilflich, wenn dies klar erwünscht ist.
19. Beim Wickelvorgang ist die Tür geschlossen zu halten.

Ein Verhaltenskodex steht für eine professionelle Reflexion von gelebten Werten und Haltungen in der Einrichtung. (Sichere Orte für Kinder gestalten. DER PARITÄTISCHE 2020, S. 12)

4. Nähe und Distanz Regulation

Im alltäglichen Miteinander entstehen besondere Situationen, wo die Erzieher*innen darauf bedacht sein müssen, Nähe und Distanz einzuhalten. Es ist die Aufgabe jeder Fachkraft, diesen Zwiespalt zu regulieren. Zwischen einer Fachkraft und einem Kind muss eine größere Distanz vorherrschend sein, weil die Fachkraft die Verantwortung für alle Kinder trägt. Zu viel Nähe zu einem bestimmten Kind bedeutet eine größere Distanz zu den anderen Kindern (vgl. Maywald 2019, S. 74). Dies führt bei den Kindern zu Benachteiligungen und Ungerechtigkeiten. Kinder nehmen sehr gut wahr welches Verhalten üblich ist. Vor allem ist hier der Wunsch des Kindes nicht alleiniger Maßstab, welche Handlung und Berührung kindgerecht ist. Z. B. entspricht es nicht der Nähe-Distanz Regulation, wenn ein Kind geküsst werden möchte (vgl. Maywald 2019, S. 75). Dieser Wunsch kann dem Kind nicht erfüllt werden. Körperliche Berührungen von Kindern durch Fachkräfte können dann zulässig sein, wenn sie einem Bedürfnis des Kindes entspringen und vom Kind angenommen werden und zugleich keine ungerechtfertigte Bevorzugung darstellen (vgl. Maywald 2019, S. 76). Auch hier ist wieder Selbstreflexion sehr wichtig. Die Leitung hingegen ist in der Pflicht, die Feedbackkultur zu fördern und zu unterstützen.

5. Übergriffe

Übergriffe geschehen bewusst und nicht aus Versehen. Sie sind Ausdruck einer Haltung, die sich über Signale und Zeichen von Kindern bewusst hinwegsetzt. Die übergriffige Person überschreitet bewusst die Grenzen des Gegenübers und über die gesellschaftlichen Normen. Es kommt zu einem Übergriff, wenn sich die Person **über den Widerstand des Kindes hinwegsetzt**. Beispiele hierfür sind:

-  Barscher und lauter Tonfall
-  Befehlston
-  Separieren des Kindes
-  Diskriminierung
-  Kind solange sitzen lassen, bis es aufgegessen hat
-  Vorführen des Kindes, lächerlich machen, Bloßstellen
-  Pflegesituation in unzureichend geschützten Bereich

Maßstab für eine kindgerechte Nähe-Distanz - Regulation sind die besten Interessen des Kindes, also Kindeswohl. (Maywald 2019, S. 74).

- 🏠 Kind aktiv an der Bewegung bzw. am Verlassen einer Situation hindern (z.B. Essenssituation)

5.1 Sexuelle Übergriffe an Kindern durch Erwachsene

Sexuelle Übergriffe bzw. sexuelle Gewalt an Kindern sind immer beabsichtigt und geplant. Das ist „jede sexuelle Handlung, die an oder vor Mädchen und Jungen gegen deren Willen vorgenommen wird oder der sie aufgrund körperlicher, seelischer, geistiger oder sprachlicher Unterlegenheit nicht wissentlich zustimmen können. Der Täter oder die Täterin **nutzt dabei seine/ihre Macht- und Autoritätsposition aus**, um eigene Bedürfnisse auf Kosten des Kindes zu befriedigen“ (Bathke 2019, S. 13).

5.2 Übergriffe an Kindern durch Kinder

„Ein sexueller Übergriff unter Kindern liegt dann vor, wenn sexuelle Handlungen durch das übergriffige Kind erzwungen werden bzw. das betroffene Kind sie unfreiwillig duldet oder sich unfreiwillig daran beteiligt. Häufig wird dabei ein Machtgefälle zwischen den beteiligten übergriffigen und betroffenen Kindern ausgenutzt, indem z. B. durch Versprechungen, Anerkennung, Drohung oder körperliche Gewalt Druck ausgeübt wird.“(<https://www.erzieherin.de/paedagogischer-umgang-mit-sexuellen-uebergreifen-unter-kindern.html>). Wichtig hierbei ist, dass einmalige Doktorspiele kein Übergriff darstellen, aber unter strenger Beobachtung bleiben sollten, um sie als sexuelle Aktivität (kindliche Sexualität) oder sexueller Übergriff einordnen zu können. Hierbei ist es wichtig, sich die Frage zu beantworten „Was sehe ich?“

Bei sexuellen Übergriffen an Kindern durch Kinder sind Machtgefälle und die Unfreiwilligkeit die wichtigsten Merkmale. Ein Machtgefälle liegt z.B. vor bei

- 🏠 Altersunterschied
- 🏠 Position innerhalb der Gruppe
- 🏠 Geschlecht
- 🏠 Sozialer Status der Eltern
- 🏠 oder Behinderung
- 🏠 Die Gründe und Ursachen für sexuell übergriffiges Verhalten bei Kindern können z.B.:
- 🏠 Körperliche Gewalterfahrungen in der Familie
- 🏠 Emotionale Vernachlässigung
- 🏠 Mobbing

Zeuge häuslicher Gewalt

sein.

Bei Übergriffen an Kindern durch Kinder ist Abwarten und (weiteres) Beobachten nicht vorgesehen. Übergriffige Kinder werde sich übergriffiges Verhalten angewöhnen, wenn sie keine Reaktion bzw. Widerstand erfahren. Betroffene Kinder hingegen werden unsicherer und ängstlicher.

Bei sexuellen Übergriffen unter Kinder hat das betroffene Kind Priorität. Der erste Schreck, Wut und Angst lösen bei den pädagogischen Fachkräften den Impuls aus, das übergriffige Kind für sein Verhalten zur Rede zu stellen. Das Kind wird seine Tat möglicherweise leugnen oder anders darstellen. Dies führt letztendlich dazu, dass das Gespräch erschwert wird und das Fehlverhalten nicht eingesehen wird. Für das betroffene Kind wird die sich noch unwohler fühlt, weil sie ihre Glaubwürdigkeit verlieren können.

Bei übergriffigem Verhalten an Kindern durch Kinder ist folgende Verhaltens- und Vorgehensweise einzuhalten (aus der Arbeitshilfe Kinder und Jugendschutz in Einrichtungen von DER PARITÄTISCHE S. 26):

1. Die Leitung wird umgehend informiert.
2. Die Leitung informiert nach der internen Einschätzung der Gefahr (gemeinsam mit dem Team) und jeglichen Sofortmaßnahmen den Träger.
3. Ggf. externe Kraft dazu holen und Sachverhalt weiter prüfen, um Gespräche mit dem betroffenen Kind und dem übergriffigen Kind, sowie evtl. Zeugen zu führen.
4. Eltern benachrichtigen!
5. Risikoanalyse abschließen- Einschätzung der Kindeswohlgefährdung des gefährdeten Kindes.
6. Umgang mit den Kindern festhalten:
 - a) Betroffenes Kind hat Vorrang: es muss beschützt und emotional aufgefangen werden!
 - b) Übergriffige Kind: muss auf sein Fehlverhalten hingewiesen werden; Schutzmaßnahmen ergreifen: wie z.B. das Kind darf nur noch alleine auf die Toilette, Gruppensituation kontrollieren.

Wenn nach Übergriffen unter Kindern keine Reaktion erfolgt, ist dies eine Form der Gewalt durch Unterlassen seitens der verantwortlichen Erwachsenen. (Maywald 2019, S. 77)

5.3 Übergriffiges Verhalten und sexueller Missbrauch an Kindern durch Fachkräfte

Sexueller Missbrauch bzw. sexuelle Gewalt kommt nicht selten in Einrichtungen vor. Zwei Arten von Misshandlungen sind zu unterscheiden (vgl. Maywald 2019, S. 83):

Hands-on-Taten (Handlungen mit Körperkontakt): Berührungen an intimen Stellen oder Eindringen in den Körper des Kindes

Hands-off-Taten (Handlungen ohne Körperkontakt): zeigen von pornographischen Inhalten oder das Fotografieren entblößter Kinder für kinderpornografische Zwecke

Sexueller Missbrauch ist eine die geltende Generationsschranken überschreitende sexuelle Aktivität eines Erwachsenen oder Jugendlichen an Minderjährigen in Form von Belästigung, Masturbation, oralem, analem oder genitalem Verkehr oder sexueller Nötigung bzw. Vergewaltigung sowie sexueller Ausbeutung durch Nötigen von Minderjährigen zu pornographischen Aktivitäten und Prostitution. Durch den Missbrauch werden die körperliche und seelische Entwicklung des Minderjährigen gefährdet und beeinträchtigt und ihre Gesamtpersönlichkeit nachhaltig gestört (Maywald 202013, S. 53).

Strafrechtlich relevante Formen (sexualisierter) Gewalt sind in den §§ 171-184a StGB zu finden.

Körperliches, übergriffiges Verhalten zeigt sich in den Situationen, wie z.B.:

-  Schubsen oder grobes Schütteln
-  Kind einsperren oder aussperren
-  Zum Essen zwingen, aber auch Essensentzug („wenn du nicht aufräumst, darfst du nicht zu Mittag essen“)
-  Kind zum Stillsitzen zwingen
-  Kind zum Schlafen zwingen

6. Fehlverhalten und Gewalt durch Fachkräfte

Fehlverhalten können in jeder Einrichtung vorkommen. Übergriffiges Verhalten und Missachtung von Kinderrechten kommen sogar sehr häufig vor. Es gilt in solchen Situationen vor allem, realistisch zu bleiben und nicht in Panik zu geraten. Eine Faustformel für das Team: **Nicht dramatisieren, aber auch nicht verharmlosen.**

Eine *Dramatisierung* aber auch *Verharmlosung* des Vorfalls müssen konsequent vermieden werden.

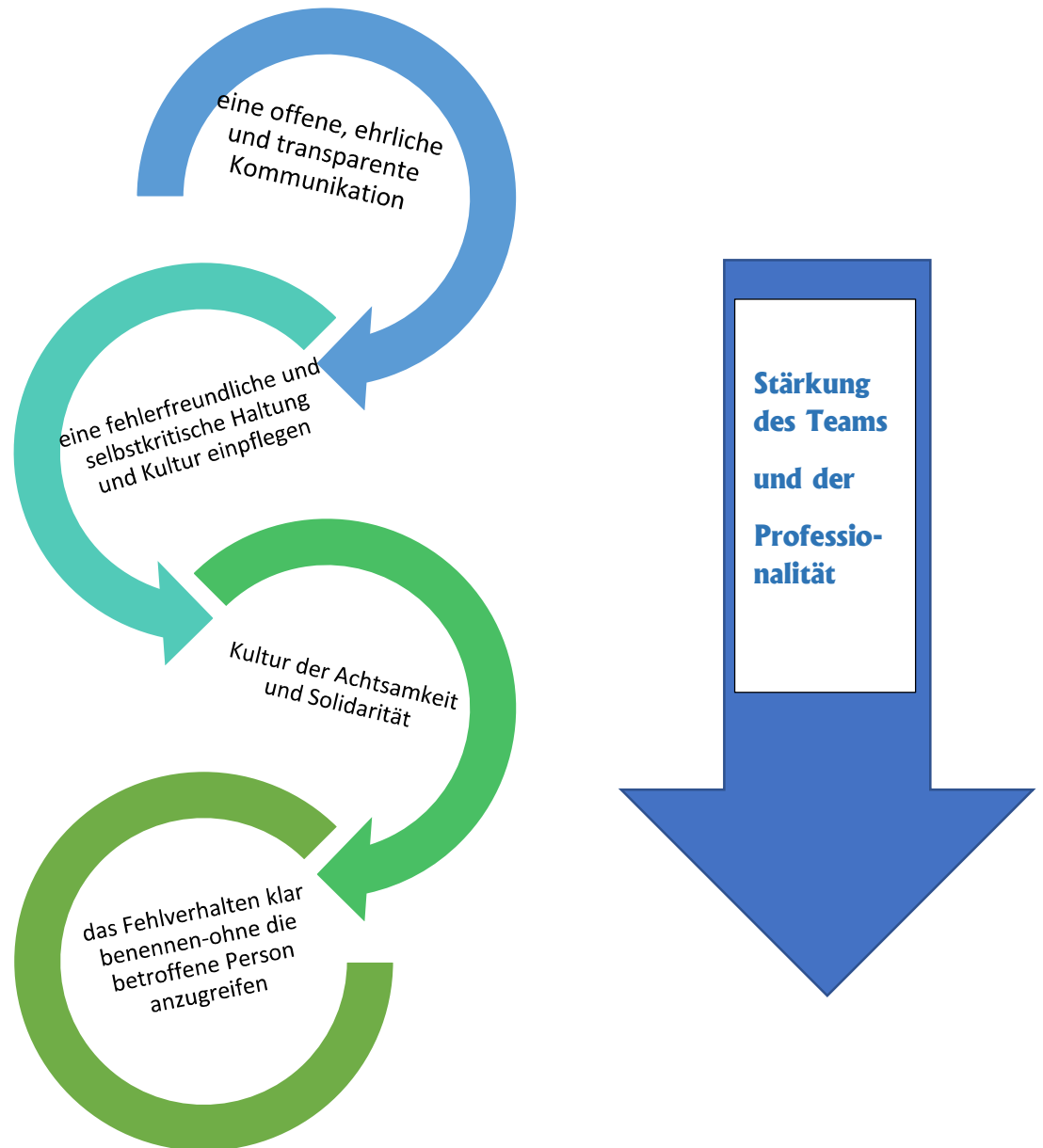
Eine *Dramatisierung* führt:

- 🏠 zu vorschnellen Schlüssen
- 🏠 die Folgen können für alle Betroffenen, aber insbesondere für die Eltern und das Kind, überschätzt werden (vgl. Maywald/Ballmann 2021, S. 63)
- 🏠 Verunsicherung des Teams
- 🏠 Angst vor einer erneuten Stigmatisierung, deshalb möchten sich Kolleg*innen dann weniger in einer pädagogischen Runde äußern und austauschen (vgl. Maywald/Ballmann 2021, S. 63).

Eine *Verharmlosung* hingegen ist,

- 🏠 gleichzustellen mit einer Verweigerung der Realität bzw. der gegebenen Situation (vgl. Maywald/Ballmann 2021, S. 62)
- 🏠 **Fatal:** Die Fachkraft erfährt keine Konsequenzen aus dem Verhalten 
womöglich wird dieses Verhalten weiter ausgeführt!

Im Alltag kommt es immer wieder zu sensiblen Situationen, wo verantwortungsvoll und reflektiert gehandelt werden muss und höchste Professionalität abverlangt wird. Deshalb gehört eine offene, ehrliche und transparente Kommunikation zu einem reflektierten Team dazu. Eine fehlerfreundliche und selbstkritische Haltung und Kultur im Team, wird das professionelle Handeln der Fachkräfte stärken. Vor allem die kollegiale Beratung ist eines der wichtigsten Instrumente. So sollte es keine Scheu davor geben, sein Handeln und Verhalten kritisch zu hinterfragen, denn fehlerfrei sind wir alle nicht.



Nach Maywald (2019, S. 94) empfiehlt sich für den Ablauf eines kollegialen Gespräches folgende Fragestellungen:

1. Wie habe ich die Situation wahrgenommen? Wie hast du die Situation wahrgenommen?
2. Warum kam es zur Situation/Fehlverhalten?
3. Wie können derartige Situationen und Fehlverhalten zukünftig vermieden werden?
4. Nach einiger Zeit: Haben sich die vorgenommenen Veränderungen bewährt?

Für unsere Einrichtung haben wir festgelegt, dass die Leitung von allen Vorkommnissen rechtzeitig benachrichtigt bzw. informiert werden soll. D.h. wir werden Fehlverhalten mit einem kollegialen Gespräch nicht für geklärt erklären, sondern der Leitung ebenfalls mitteilen. Die

Leitung hat die Aufgabe, das Fehlverhalten anzusprechen und zu beenden. Entsprechende Maßnahmen werden engleitet, die für das Wohl des Kindes sorgen. Abschließend sollten die strukturellen Gegebenheiten und Risiken erneut von der Leitung analysiert ggf. verändert und angepasst werden.

7. Grenzverhalten

Grenzverhalten geschehen oft spontan, ohne Absicht und ungeplant und lassen sich im Alltag nicht vermeiden. Die handelnde Person ist sich nicht dessen bewusst, dass sie die Grenzen des Gegenübers, mit der Verhaltensweise überschreitet. Dies kann im Alltag stressbedingt oder fehlender Regeln und natürlich aus fachlicher Unkenntnis passieren. Hier ist es wichtig, dieses Fehlverhalten in einer kollegialen Runde anzusprechen und das Verhalten zu korrigieren. Nur mit einer

- ❖ gelebten
- ❖ offenen
- ❖ transparenten

Fehlerkultur können solche Verhalten besprochen werden, damit diese nicht wiederholt werden.

Beispiele:

- 🏠 Kind ungefragt umziehen
- 🏠 Kind mit anderen vergleichen
- 🏠 Kind vor der Gruppe bloßstellen (Paul kommt nicht mit, er konnte sich gestern nicht benehmen)
- 🏠 Im Beisein des Kindes über das Kind oder dessen Eltern (abwertend) sprechen
- 🏠 Abwertende Bemerkungen („Du schon wieder“, „Stell dich nicht so an“, „Was hast du denn da an?“)
- 🏠 Sarkasmus und Ironie
- 🏠 Kind stehen lassen und ignorieren
- 🏠 Abwertende Körpersprache (das Kind böse und abfällig anschauen)
- 🏠 Kind ohne Ankündigung über Mund wischen oder Nase putzen

Jedes unprofessionelle Verhalten sollte Konsequenzen haben. (Maywald 2019, S. 93)

8. Risikoanalyse

Das Ziel der Risikoanalyse ist es, sich mit dem Gefährdungspotenzial und den Strukturen der eigenen Kita, sowohl im pädagogischen Arbeitsalltag, als auch in den organisatorischen Strukturen auseinanderzusetzen. Auf diese Weise sollen die Risiken für Kinder vor Übergriffen, Grenzverletzungen und Gewalt minimiert werden und Prävention geleistet werden. Es wird reflektiert, ob vorhandene Beziehungen, Abläufe, Strukturen, aber auch besondere Vertrauens- und Machtverhältnisse, welche Gewalt, Grenzverhalten und Übergriffe gegen Kinder begünstigen, in unserer Einrichtung bestehen. Die Reflektion soll die Schwachstellen in unserer Einrichtung kenntlich machen, aber auch die Sensibilisierung für die Thematik bewirken.

In **Schlüsselsituationen** werden Verhaltensweisen bzw. präventive Maßnahmen festgelegt. Schlüsselsituationen können sein:

-  Die Eingangstür wird zum Ende der Bringzeit geschlossen. Von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr haben Dritte zu läuten und sich anzumelden. Personensorgeberechtigte müssen deshalb die Einrichtung zeitnah verlassen.
-  Eingangstür und die Tore im Außengelände sind stets geschlossen zu halten. Das Außengelände ist eingezäunt und mit einem Sichtschutz versehen. Fremde dürfen ohne Anmeldung nicht in die Einrichtung rein und dürfen ebenfalls nicht ohne Aufsicht bei den Kindern bleiben.
-  Der Dienstplan der Einrichtung ist so konzipiert, dass keine Erzieher*in allein in der Einrichtung sind.
-  Ein Informationsaustausch findet insbesondere in den Frühbesprechungen immer statt. Außerdem wird der Austausch durch die offene Gesprächskultur unter dem Kollegium und der Leitung zusätzlich ermöglicht.
-  Wickeln findet stets hinter geschlossenen Türen statt.
-  Der Wickeltisch wird nur von den pädagogischen Fachkräften verwendet, da dieser sich im Bereich der Kindertoiletten befindet.
-  Der Aufenthalt der Kinder in den Gruppennebenräumen und des Bewegungsraumes findet unter regelmäßiger Kontaktaufnahme in kurzen zeitlichen Abständen seitens der Fachkräfte statt.
-  Spielsituationen zwischen jüngeren und älteren Kindern ist aufgrund der unterschiedlichen Machtgefälle von den Fachkräften zu beobachten.
-  Übernachtungen finden nur einmal im Jahr für die Vorschulkinder statt. Diese finden nur mit Zustimmung der Eltern statt. Die Fachkräfte schlafen auf ihren eigenen Matten

im gleichen Raum wie die Kinder. Die Intimsphäre der Kinder wird in allen Bereichen und Situationen gewahrt.

- 🏠 Zaungäste bzw. neugierige Gäste werden auf ihr Anliegen angesprochen.
- 🏠 Personensorgeberechtigte und Gäste benutzen die Gästetoilette im Erdgeschoss, wenn sie ihren Kindern beim Toilettengang helfen – die Kindertoilette ist ein sensibler Bereich und ausschließlich von Kindern und pädagogischen Mitarbeitern zu betreten.
- 🏠 Die Einrichtung ist eine handyfreie Zone. Fotografieren und Videoaufnahmen sind verboten.
- 🏠 Eltern teilen mündlich, schriftlich oder telefonisch mit, wer ihr Kind abholt. Den Gruppenmitarbeiter*innen unbekannte Personen stellen sich vor und weisen sich als autorisierte Personen aus. Eltern informieren die von ihnen befugten Personen über unsere Regeln.
- 🏠 Die Ausführungen werden regelmäßig in gemeinsamen Teamsitzungen aktualisiert.
- 🏠 Die Regeln und Anordnungen werden mit den Eltern sowohl zum Betreuungsvertrag als auch am ersten Elternabend in der Einrichtung besprochen.

Für Verdachtsfälle oder Auffälligkeiten haben wir einen internen Dokumentationsbogen (übernommen vom Jugendamt der Stadt Dortmund), welcher bei solchen Beobachtungssituationen sofort -innerhalb von 48 Stunden- ausgefüllt und ausgewertet werden muss. (siehe Abbild 1)

9. Verhaltensampel

Die Verhaltensampel ist mit den Fachkräften unserer Einrichtung gemeinsam erarbeitet. Wir haben uns dafür das Kartenset „Gewaltfreie Pädagogik in der Kita“ von Maywald und Ballmann zugezogen.

Wichtig ist hier, dass die meldepflichtigen Ereignisse gem. § 47 SGB VIII konkret erarbeitet worden sind und deutlich dem roten Bereich der Ampel zugeordnet worden sind.

Eine Verhaltensampel dient den pädagogischen Kräften als Wegweiser für angemessenes Verhalten im Alltag des Tagesangebotes für Kinder. (DER PARITÄTISCHE. Sichere Orte für Kinder gestalten. 2020, S. 19)



10. Verfahrenswege bei Verdachtsfällen

In erster Linie gilt für die Fachkraft: ruhig zu bleiben, nicht in Panik zu verfallen und keine Vorverurteilungen, z.B. gegenüber den Eltern vorzunehmen. Danach ist die präzise Dokumentation der Beobachtungen das wichtigste. (siehe Abbild 2 und 3 im Anhang)

Als Handlungsstrategien für den Austausch mit Kollegen*innen bieten sich folgende Aspekte an:

-  Wichtig ist, dass der Umgang mit dem Kind gleichbleibt und es nicht bevorzugt wird, weil Sie einen bestimmten Verdacht haben (das kann durchaus dazu führen, dass sich das Kind stigmatisiert fühlt und im ungünstigsten Fall dann auch von den anderen Kindern diskriminiert wird),
-  Informieren Sie die Kollegen*innen, mit denen Sie darüber sprechen wollen, über die eigenen Beobachtungen und Verdachtsmomente; möglicherweise haben diese ebenfalls etwas bezüglich des Kindes wahrgenommen
-  Auch die Kollegen*innen sollten ihre Wahrnehmungen und Beobachtungen notieren,

-  Maßnahmen, die für das Kind vereinbart wurden, sollten allen bekannt sein und einheitlich durchgeführt werden,
-  Wichtig: Während des gesamten Prozesses stehen die Fachkräfte auf Seiten des Kindes. (Verfahren im Kinderschutz Stadt Dortmund 2021, S. 15ff.)

Darüber hinaus sind alle Informationen wichtig, um ein möglichst umfassendes Bild der Gesamtsituation zu erhalten. Durch kontinuierliche Dokumentation der Beobachtungen und werden blinde Flecke vermieden. Dadurch werden die Fachkräfte auch nicht unbedacht handeln. Kollegiale Gespräche und Dienstbesprechungen müssen in diesem Rahmen unbedingt protokolliert werden, um die Situation sachlich und lückenlos besprechen und weiter verfolgen zu können. Die Reflexionsgespräche können unter folgenden Aspekten und Fragestellungen geführt werden:

-  Welche anderen Institutionen können uns helfen (Kinderschutz-Zentren, Kontaktstellen bei Kindesmisshandlung, Familienberatungsstellen, medizinische Institutionen, Ärztinnen bzw. Ärzte)?
-  Welche anderen Institutionen dürfen und/oder müssen wir informieren?
-  Welche anderen Institutionen kennen die Familie?
-  Wird die Familie schon vom Jugendamt betreut oder ist dort bekannt?
-  Was weiß die einzelne Fachkraft über die Mutter, den Vater und die Geschwister?
-  Wie ist die Beziehung der einzelnen Fachkraft zum Kind und zur Familie? Die Beziehung zum Kind und zur Familie beeinflusst auch die Wahrnehmung.
-  Welche Aufgeschlossenheit bringt die Familie der einzelnen pädagogischen Fachkraft entgegen?
-  Zu wem hat das Kind sonst noch Kontakt?
-  Gibt es für die Beobachtungen (z.B. Verletzungen, auch in der Häufigkeit) andere glaubwürdige Begründungen oder Erklärungen? Beispielsweise kann bei Unsicherheiten über Arten von Verletzungen der Jugendärztliche Dienst beim örtlichen Gesundheitsamt angerufen werden. Auch hier gilt: Damit nicht erst bei akuten Vorkommnissen Recherchen über Zuständigkeiten erfolgen müssen, sollten Namen und Telefonnummern der zuständigen Ärztinnen und Ärzte beim Gesundheitsamt bzw. der im Bezirk praktizierenden Kinderärztinnen und -ärzte in einer Adressenliste vermerkt sein, die jeder Lehr- bzw. pädagogischen Fachkraft zugänglich ist (Bathke 2019, S. 191 ff.).

11. Partizipation

Im Artikel 12 der UN-Kinderrechtskonvention ist folgendes festgehalten: Berücksichtigung des Kindeswillens „*Kinder müssen bei allen Entscheidungen, die sie betreffen, nach ihrer Meinung gefragt werden. Kinder dürfen ihre Meinung frei heraus sagen und diese muss dann auch berücksichtigt werden.*“

Als Familienzentrum mit dem Schwerpunkt Bilingualität Deutsch/Türkisch und zusätzlichem situationsorientiertem Ansatz sowie teiloffener Arbeit im Elementarbereich, ist die Partizipation der Kinder grundlegender Bestandteil des gesamten Alltags in allen Gruppen. Im Folgenden ist unsere gelebte Partizipation detailliert aufgeführt.

11.1 Partizipation im Einrichtungsalltag

Unsere Aufgabe sehen wir darin, Kinder aktiv in Entscheidungsprozesse miteinzubeziehen und alle Kinder in ihrer Individualität zu fördern und ihren Bedürfnissen gerecht zu werden. Denn Partizipation bedeutet Beteiligung und Mitbestimmung von Kindern. Je nach Inhalt und Entwicklungsstand können die Kinder: selbst bestimmen, mitbestimmen, mitwirken oder informiert werden. Sie werden in ihrer Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit gestärkt und zu Menschen gebildet, die sich für einander interessieren und für ihre Belange einsetzen. Gleichzeitig ist Partizipation eine hohe Verantwortlichkeit der Erwachsenen bzw. der pädagogischen Fachkräfte. Denn Partizipation erfordert eine freiwillige Machtabgabe an Kindern. Wir fokussieren uns darauf, den Kindern lebensweltorientierte und kinderfreundliche Entwicklungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Dabei ist es sehr wichtig, dass die Erzieher*in sich nicht als steuernde Akteurin sehen, sondern als Impulsgeberin betrachtet.

11.2 Formen der Beteiligung

Leider neigen wir instinktiv dazu, für Kinder zu denken und ihnen Verantwortung abzunehmen, die sie besser selbst tragen können. Es geht darum, nicht zu glauben zu wissen was Kinder brauchen, sondern dass Kinder gefragt und gehört werden und beobachtet wird, welche Themen sie uns zeigen. Deshalb gestaltet sich die Beteiligung der Kinder in unserer

Kinder erfahren durch Partizipation Eigenständigkeit und Selbstvertrauen. Es fördert die Ich-Kompetenz, Dialogfähigkeit und soziale Kompetenzen.

Einrichtung durch Rituale, die in den alltäglichen Situationen eingebettet sind, wie:

- 🏠 Morgenkreis
- 🏠 Gesprächskreise
- 🏠 Einzelgespräch
- 🏠 Portfolioarbeit
- 🏠 Lerngeschichten
- 🏠 Situationsorientierte Angebote und Projekte
- 🏠 Bestellungen mit Kindern gemeinsam aufgeben
- 🏠 eigenes Projekt für die Vorschulkinder

11.3 Methoden zur Einbeziehung der Kinder aller Altersgruppen

Partizipation verlangt eine Haltung, die auf Dialog ausgerichtet ist. Die richtige Kommunikation mit dem Kind ist von enormer Bedeutung. Das bedeutet in erster Linie, dass die Kinder ernst genommen werden und als „Experten“ ihres Lebensbereiches anerkannt werden. Deshalb ist es wichtig, mit den Kindern im Alltag auf Augenhöhe, sowohl physische als auch psychisch zu kommunizieren und sie vor allem als gleichwertige Gesprächspartner anzusehen, denn kein Kind möchte das „von oben herab“ mit ihm gesprochen wird. Im Alltag bedeutet dies für die Fachkraft, reflektiert zu schauen:

- 🏠 Habe ich mit dem Kind Blickkontakt aufgenommen?
- 🏠 Habe ich mich körperlich dem Kind zugewandt?
- 🏠 Begegne ich dem Kind eher fragend als wissend?
- 🏠 Bin ich neugierig und interessiert an den Äußerungen des Kindes?
- 🏠 Habe ich eine offene und ehrliche Haltung gegenüber dem Kind: "Das weiß ich auch nicht, aber wir können gemeinsam versuchen, es heraus zu bekommen."
- 🏠 Bin ich emphatisch? Kann ich mit den Gefühlen und Gedanken des Kindes mitkommen?

Im U3 – Bereich ermöglichen wir die Partizipation mit:

- 🏠 Das Recht zur Äußerung: Wann, wie und von wem der Windelwechsel vorgenommen werden darf. Die Erzieherin behält sich dabei das Recht vor, bei eingeschränkter personeller Besetzung, die Person, die das Wickeln übernimmt, zu bestimmen.

Partizipation bedeutet: Entwicklungsräume zur Verfügung stellen.

-  Das Recht, immer zu Ende zu spielen, damit das Kind sein Spiel als wertgeschätzt erfahren kann.
-  Das Recht selbst zu entscheiden, ob und wann es zur Toilette geht. Das pädagogische Personal behält sich jedoch das Recht vor, zu handeln, wenn die Gesundheit des Kindes gefährdet ist.
-  Das Recht selbst zu entscheiden, was, wieviel und wie lange es essen mag.
-  Das Recht auf Ruhe und Zeit entsprechend seinem Entwicklungsstand selbständig zu sein.
-  Das Recht auf Bedürfnisbefriedigung, wie z.B. durch Schnuller oder Kuscheltier. Diese befinden sich in Reichweite des Kindes.
-  Das Recht auf Alltagsrituale, ein geregelter Tagesablauf mit gleichbleibenden Abläufen, der dem Kind Sicherheit bietet.

Im Ü3-Bereich ermöglichen wir die Partizipation mit:

-  Das Recht auf Mitsprache und Mitgestaltungsmöglichkeiten bei Projektorientierten Themen.
-  Das Recht des Aufsuchens der Bücherei ohne Begleitperson (Aufsichtspflicht ist nicht gefährdet).
-  Das Recht des Spielens im Außengelände, sowie Bewegungsraum ohne Begleitperson. Die pädagogische Fachkraft hat unbedingt durchgehend den freien Blick zum Kind nach draußen.
-  Das Recht während der Freispielzeit, Spielpartner, Spielort und Spieldauer selbst zu bestimmen. Soweit die Rechte der anderen Kinder dadurch nicht beeinträchtigt werden.
-  Das Recht auf einen geregelten Tagesablauf mit wiederholenden Abläufen, als auch Veränderungen.
-  Das Recht auf vielfältige Förder- und Beschäftigungsangebote, sowie die Bereitstellung des entsprechenden Materials.
-  Tischdienste werden angeboten-keiner wird gezwungen!
-  Das Recht auf Schlafen oder Nicht-Schlafen!

11.4 Partizipation der Eltern

-  Die Entscheidung sich der jährlichen Wahl der Elternpflegschaft zur Wahl zu stellen.
-  Eltern entscheiden über das mitgegebene Frühstück.
-  Sie entscheiden über die Teilnahme und Unterstützung bei Festen und Aktionen.

- 🏠 In Eingewöhnungs- und Entwicklungsgesprächen werden die Eltern bei allen sie persönlich und die des Kindes betreffenden Angelegenheiten angehört.
- 🏠 Offene Sprechstunden der Sozialarbeiterin ermöglichen eine ungezwungene und anonyme Angebotsannahme.
- 🏠 Offene Sprechstunde der Beratungsstelle und einer hausinternen systemischen Familientherapeutin ermöglicht eine anonyme und freie Teilnahme.
- 🏠 Das offene und monatliche Elterncafé bietet den Eltern die Plattform, um sich mitzuteilen und in der Kita einzubringen.
- 🏠 Die Eltern werden jährlich am ersten Elternabend zu Beginn des Kitajahres über Abläufe, Familienzentrumstermine, Feste und Veranstaltungen, sowie Öffnungs- und Schließzeiten, aber auch Personalentscheidungen informiert.

11.5 Grenzen der Partizipation

Partizipation bedeutet nicht, dass Kinder alles machen können nur weil sie es dürfen. Denn die Grenzen der Partizipation fangen da an, wo sich das Kind **überfordert** fühlt. Denn nur mit zugemuteten Aufgaben, die auch von den Kindern bewältigt werden können, gelingt Partizipation. Hier ist viel Einfühlungsvermögen von Seiten der Fachkräfte gefordert. Zumal sie täglich dem Spagat ausgesetzt sind, einen tragbaren Tagesablauf unter der Mitbestimmung der Kinder zu formieren, wobei dies oft unter der zusätzlichen Last der personellen Unterbesetzung zu bewältigen sein muss. Hier ist es von enormer Bedeutung, den Kindern zu vermitteln, dass es im Alltag zu Umstrukturierungen kommen kann. Das Gespräch mit den Kindern muss aufgesucht und gemeinsam an einer Lösung gearbeitet werden.

12. Beschwerdemanagement

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur (Selbst) Reflexion, um unsere Arbeit zu verbessern und an unserer Entwicklung zu arbeiten. Deshalb sehen wir Beschwerden nicht als Ärgernis, sondern als konstruktive Kritik und Anregung für die eine positive Weiterentwicklung an. Sie sind ein wichtiges Instrument, um die Rechte der Kinder und Eltern zu wahren und vor allem auch Prävention zu walten. Es ist ein wichtiges Instrument der Beteiligungskultur für die Eltern

Erbetene Beschwerden sind Reklamationen im Frühstadium der Unzufriedenheit (Pesch/Sommerfeld 2002, S. 102)

(vgl. Maywald/Ballmann 2021, S. 83). Jede Beschwerde die uns erreicht, sehen wir als Geschenk und vor allem als Arbeitserleichterung. Wir möchten die Eltern sogar dazu ermutigen sich mitzuteilen. Diese wird uns beim Eingang der Beschwerde nicht mehr überraschen, so dass wir innerlich vorbereitet auf die Beschwerde reagieren können.

12.1 Beschwerdemöglichkeiten in der Einrichtung

-  Beschwerden sind nicht an ein Mindestalter und auch nicht an eine bestimmte sprachliche Form gebunden, d.h. dass gerade junge Kinder mit mimischen und gestischen Äußerungen ihre Unzufriedenheit ausdrücken können (vgl. Maywald/Ballmann 2021, S. 85).
-  Beschwerden können in unserer Einrichtung von Eltern, Kindern, Mitarbeiter*innen und sonstiges Personal in Form von Kritik, Wünschen, Vorschlägen und Anregungen vorgetragen werden.
-  Die ausgehängten Sprechzeiten der Leitung und die offene Sprechstunde der Sozialarbeiterin weist auf eine feste Zeit der Beschwerdemöglichkeit hin. Die schriftliche Beschwerdemöglichkeit (siehe Abbild 4)
-  in unserer Einrichtung ist im Eingangsbereich anhand des Beschwerdekastens gegeben. Die Beschwerdebogen sind ebenfalls dort ausgelegt und können ausgefüllt in den Kasten gesteckt werden. Der Beschwerdebogen liegt dem Konzept als Anlage bei.
-  Natürlich ist eine Beschwerde auch auf dem Wege von Mails möglich: leitung@rufa-dortmund.de , sozial@rufa-dortmund.de oder vorstand@rufa-dortmund.de
-  Es finden regelmäßig einmal im Jahr im Rahmen der Familienzentrumsarbeit eine schriftliche Elternbefragungen statt. Diese bietet ebenfalls den entsprechenden Raum, um Beschwerden und Kritik an die Einrichtung zu richten.
-  Auch in den regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgesprächen können die Eltern ihre Wünsche, Besorgnisse und Gefühle mitteilen.
-  In Beschwerdefällen, in denen eine mögliche Kindeswohlgefährdung vorliegt, ist die Leitung als erste Instanz umgehend zu informieren. Diese wird die nächsten Schritte einleiten und ggf. das Jugendamt informieren und das weitere Vorgehen entscheiden.

🏠 Die Beschwerdemöglichkeiten der Kinder gestaltet sich im Einrichtungsalltag in bestimmten Strukturen und Settings. Die Kinder sollen sich aktiv mit ihrem eigenen Lebensbereich auseinandersetzen, indem sie ihre Ängste, Gefühle, Bedürfnisse und Grenzen darlegen. In kindgerechter Form können die Kinder ihre Beschwerden vereinfacht mitteilen. Dies geschieht z.B. im Morgenkreis.

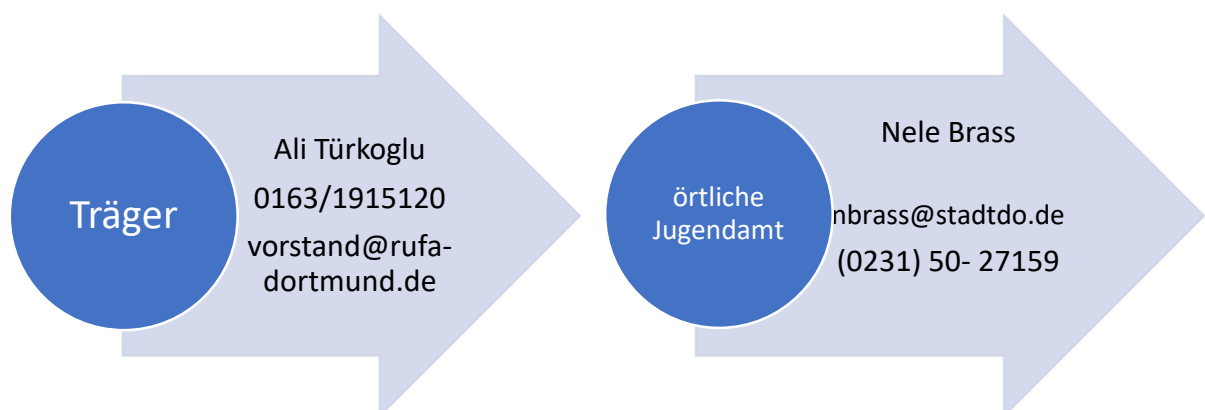
12.2 Beschwerdeverfahren

Die Wege und die Priorisierung der Beschwerdemitteilung für die Eltern ist auf der folgenden Grafik bildlich veranschaulicht:

Innerhalb der Einrichtung:



Außerhalb der Einrichtung:



12.3 Beschwerdebearbeitung

Jede positive und negative Beschwerde wird von uns ernst genommen und im Team besprochen. Kleinere Beschwerden werden in unserer Einrichtung unmittelbar beantwortet. Hierfür bemüht sich die Leitung zeitnah zu Handeln und die beteiligten Personen für eine konstruktive Lösung zusammenzusetzen.

Bei der Auswertung der Beschwerden (siehe Abbild 5) wird nachfolgenden Fragen kategorisiert:

 Welche Beschwerden treten am häufigsten auf? Dies weist auf die Dringlichkeit hin!

 Was sind die Ursachen?

Beschwerden über Angebote und Strukturen im Alltag können mit den betroffenen Kindern und der zuständigen Fachkraft geklärt werden.

Beschwerden, welche die ganze Einrichtung betreffen, wie Mittagsverpflegung oder der Pflege und Aufsicht der Kinder, müssen teilweise unter Hinzuziehung des Trägers geklärt werden.

Literaturverzeichnis:

Bathke, S. et al. (2019): Praxishandbuch Kinderschutz interdisziplinär. Wie die Kooperation von Schule in Jugendhilfe gelingen kann. Springer Verlag, Wiesbaden

DER PARITÄTISCHE (2015): Arbeitshilfe Kinder und Jugendschutz in Einrichtungen. Gefährdung des Kindeswohls innerhalb von Institutionen.

DER PARITÄTISCHE (2020): Sichere Orte für Kinder gestalten. Gewalt in tagesangeboten für Kinder vorbeugen-erkennen-verhindern. Wuppertal

Maywald, J. (2013). Kinderschutz in der Kita. Ein praktischer Leitfaden für Erzieherinnen und Erzieher. Herder Verlag, Freiburg im Breisgau

Maywald, J. (2019): Gewalt durch pädagogische Fachkräfte verhindern. Herder Verlag, Freiburg im Breisgau

Maywald, J. u. Ballman, A.E. (2021): Gewaltfreie Pädagogik in der Kita. Basiswissen, Fallbeispiele, Reflexionsfragen und Checklisten für Team- und Elternarbeit. Don Bosco Medien, München

Stadt Dortmund (2021): Verfahren im Kinderschutz. Rahmenkonzept zur Ausgestaltung der Praxis in den unterschiedlichsten Handlungsfeldern – Eine Arbeitshilfe –

<https://www.erzieherin.de/paedagogischer-umgang-mit-sexuellen-uebergreifen-unter-kindern.html>

https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_8/_45.html

Abb. 1

Beobachtungen und Hilfeangebote durch die Einrichtung – Interne Dokumentation

Name des/der betreffenden Minderjährigen: _____

Geburtsdatum des/der betreffenden Minderjährigen:

Beschreibung der Ausgangslage:

(Seit wann ist das Kind bzw. der/die Jugendliche bekannt? Was ist über die familiäre Situation bekannt?
Wie hat sich das Kind bzw. der/die Jugendliche bisher verhalten?)

Konkrete Beobachtungen, ggf. anhand der Indikatorenliste „Kindeswohlgefährdung“:

(Was habe ich beobachtet? Wann und wie häufig habe ich es beobachtet?)

Was beunruhigt mich an der Situation? Welche Vermutung habe ich?

Wie bewerte ich die Situation? Was schließe ich daraus?

Weitergabe der Informationen an die Leitung der Einrichtung am _____

Gemeinsame Einschätzung der Situation nach kollegialer Reflektion/Beratung mit Leitung und Team, welche Hilfen können angeboten werden?

Beratung durch eine insoweit erfahrene Kinderschutzfachkraft?

Ja ☐ Nein ☐

Wenn nein, warum nicht? _____

Wenn ja, durch wen? _____

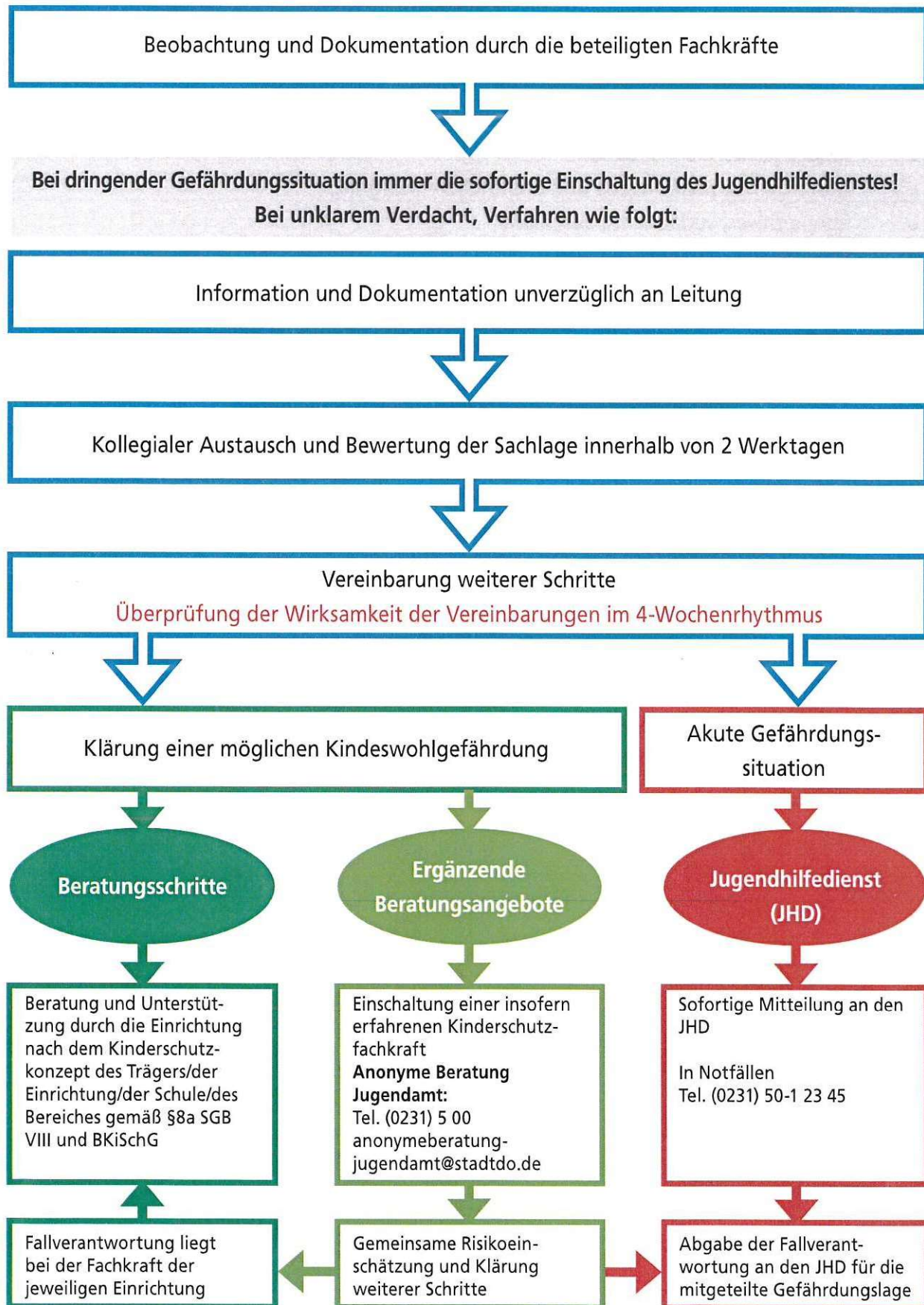
Dortmund, den _____

Unterschriften Fachkraft und Leitung

Abb. 2

Verfahrensablauf bei einer Kindeswohlgefährdung (KWG)

Handlungsschritte bei Verdacht auf KWG: Schaubild



Arbeitshilfe „Kollegiale Fallberatung“ – Verdacht auf Kindeswohlgefährdung

Besetzung der Rollen: Ratsuchende/-r, Moderator/in, Kollegiale/-r Berater/-in

Phase	Ratsuchende/-r z. B. Gruppenkraft, Leitung	Beratende/-r z. B. andere Gruppenkräfte	Moderierende/-r z. B. Regionalleitung, Leitung
Phase I 10 Min.	Fallvorstellung durch fallführende Fachkraft: • Zugehörige des Familiensystems (Alter, Geschlecht, Aufenthalt/Wohnung, etc.) und Sozialsystems • Problem des Familiensystems • Ressourcen des Familiensystems • Helfersystem und Historie der Helfer – • Was wurde schon an Hilfen durch wen eingesetzt und mit welchem Erfolg? • Wer ist aktuell auf der Helferebene beteiligt? • Schlüsselfrage an KB formulieren/Was ist das Ziel der Kollegialen Beratung?	schweigen und hören zu	• leitet die Phase ein und fordert Ratsuchenden auf, Fall zu schildern • Moderator unterstützt den Fall-erzähler durch fokussierendes Fragen und unterstützt u.U., dass Schlüsselfrage formuliert werden kann • achtet darauf, dass Berater/-innen Fallschilderung nicht unterbrechen
Phase II 5 Min.	stellen Verständnisfragen , keine Interpretationen und vorschnellen Lösungen – nicht: „Warum hast Du nicht ...?“ o.Ä. Schweigen, Gedanken sammeln		
Phase III 5 Min.	Berater/-innen fassen das Gehörte zusammen • leitet die Phase ein und achtet auf Zeitrahmen		

Phase	Ratsuchende/-r z. B. Gruppenkraft, Leitung	Beratende/-r z. B. andere Gruppenkräfte	Moderierende/-r z. B. Regionalleitung, Leitung
Phase VII 5 Min.	Die fallführende Fachkraft nimmt Stellung und gibt den Beratern/-innen Feedback und benennt ihren nächsten konkreten Handlungsschritt.		▪ leitet die Phase ein und bittet Ratsuchenden um Feedback
Phase VIII 5 Min.	Leitung fasst zusammen, welche Schritte in der Einrichtung jetzt stattfinden.		▪ beendet offiziell die Kollegiale Beratung

Beschwerde- und Feedbackformular für Mitarbeiter, Eltern und sonstige interessierte Personen

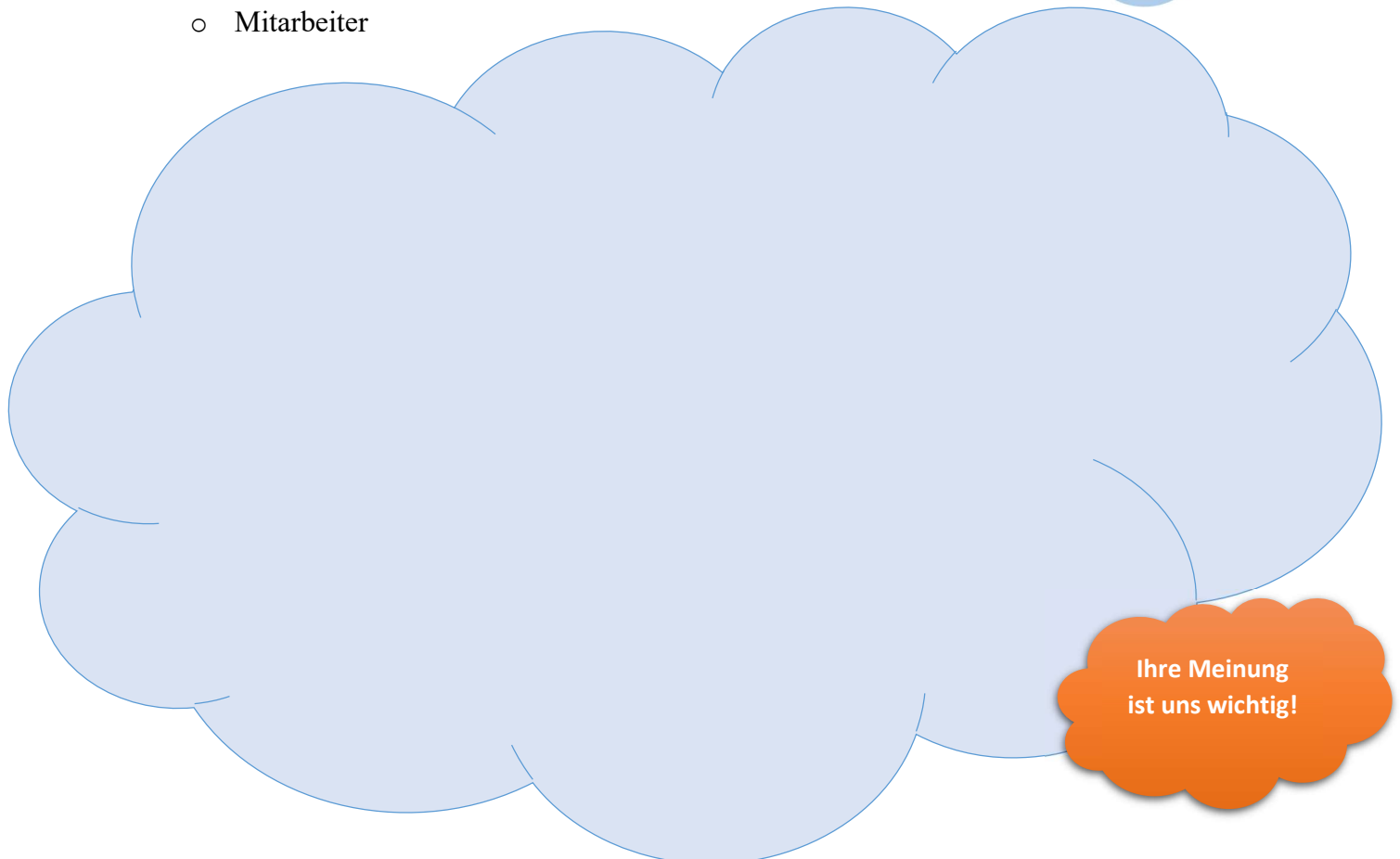
Datum:	_____
Name:	_____
Telefonnummer:	_____

 **Es handelt sich um ein/e**

- ☐ Lob
- ☐ Beschwerde
- ☐ Anregung
- ☐ Verbesserungsvorschlag

 **Sie sind:**

- ☐ Eltern
- ☐ Besucher
- ☐ Mitarbeiter



**Ihre Meinung
ist uns wichtig!**

Beschwerde- und Feedbackprotokoll

Wer hat sich beschwert?

Name: _____

Tel./E-Mail: _____

Beschwerdedatum: _____

Bearbeitungsdatum: _____

Bearbeiter: _____

Erst-/ Folgebeschwerde: _____

Sachverhalt der Beschwerde:

Gemeinsame Vereinbarung:

Weiteres Gespräch am: _____

Abgeschlossen am: _____

Unterschriften der Beteiligten
