



Kinderschutzkonzept

gem. § 45 Abs. 2 Nr. 4 SGB VIII auch i. V. m. § 48a Abs. 1 SGB VIII § 8a
für betriebserlaubnispflichtige Einrichtungen

Einrichtung:

Petruskrippe
Langenäcker 40
30890 Barsinghausen

Träger:

Gesamtkirchengemeinde Barsinghausen
Langenäcker 40
30890 Barsinghausen

1. Vorwort

Das Kinderschutzkonzept der Petruskrippe Barsinghausen wurde vom pädagogischen Team entwickelt. Es dient der Prävention und dem Schutz vor Gewalt jeglicher Form und basiert auf den grundlegenden Rechten eines jeden Kindes.

Als Mitarbeitende der Petruskrippe betreuen wir 30 Kinder im Alter von 6 Monaten bis zum Eintritt in den Kindergarten und tragen somit die Verantwortung für deren körperliches, geistiges und seelisches Wohl. Wir sind verpflichtet, die uns anvertrauten Kinder vor jeder Form von Übergriffen, Missbrauch, Vernachlässigung und Gewalt zu schützen.

In unserer Einrichtung schaffen wir einen Ort, an dem sich Kinder sicher fühlen und individuell entwickeln können. Hierbei bilden ein respektvolles, wertschätzendes und vertrauensvolles Miteinander eine wichtige Basis unserer täglichen Arbeit.

Als Mitarbeitende verpflichten wir uns dazu, Anzeichen seelischer oder körperlicher Misshandlung und Vernachlässigung wahrzunehmen, zu dokumentieren und schnellstmöglich im Kollektiv zu besprechen. Bei gewichtigen Anhaltspunkten werden die Personensorgeberechtigten hinzugezogen und falls nötig Rücksprache mit dem Fachbereich Kinderschutz der Stadt Barsinghausen bzw. einer insoweit erfahrenen Fachkraft gehalten.

Wir betrachten es als Selbstverständlichkeit, die Rechte nach der UN-Kinderrechtskonvention zu schützen und legen einen besonderen Fokus auf das

- Recht auf Freizeit, Erholung und Spiel
- Recht auf freie Entfaltung
- Recht auf eine gewaltfreie Erziehung
- Recht auf Schutz vor Diskriminierung
- Recht auf Teilhabe
- Recht auf Meinungsfreiheit.

2. Rechtliche Grundlagen

Der Auftrag unserer frühkindlichen Bildungseinrichtung stützt sich im Allgemeinen auf SGB VIII §1 „das Recht auf Erziehung, Elternverantwortung, Jugendhilfe“ sowie im Besonderen auf das SGB VIII §8a „Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung“.

Des Weiteren beziehen wir uns auf Art. 3 Abs.1 der UN-Kinderrechtskonvention in welchem es heißt: *„Bei allen Maßnahmen, die Kinder betreffen [...] ist das Wohl des Kindes ein Gesichtspunkt, der vorrangig zu berücksichtigen ist.“*

Als Mitarbeitende der Petruskrippe Barsinghausen sind wir uns des staatlichen Schutzauftrages und den entsprechenden gesetzlichen Grundlagen bewusst. Die Reflexion alltäglicher, vor allem aber pädagogisch anspruchsvoller Situationen sind selbstverständlicher Bestandteil unserer täglichen Arbeit. Hierfür schaffen wir insbesondere innerhalb der wöchentlichen Teambesprechungen Raum zur gegenseitigen kollegialen Beratung.

3. Definition „Kindeswohlgefährdung“

Dem Begriff „Kindeswohlgefährdung“ obliegt keine klare juristische Definition. Daher bedarf jeder Verdacht einer individuellen und fachlichen Einschätzung durch eine insofern erfahrene Fachkraft.

Dennoch bildet BGB §1666 Abs.1 *„Wird das körperliche, geistige oder seelische Wohl des Kindes [...] gefährdet und sind die Eltern nicht gewillt oder nicht in der Lage, die Gefahr abzuwenden, so hat das Familiengericht die Maßnahmen zu treffen, die zur Abwendung der Gefahr erforderlich sind.“* eine wichtige juristische Grundlage zum Schutz der Kinder.

3.1. Differenzierung möglicher Formen von Gewalt

Gewalt kann in verschiedenen Formen auftreten; es ist wichtig, diese wahrzunehmen, zu differenzieren und ihnen mit entsprechender fachlicher Professionalität zu begegnen.

3.1.1. Grenzverletzende Situationen / Verhaltensweisen

Grenzverletzende Situationen / Verhaltensweisen beschreiben in der Regel ein einmaliges oder gelegentliches unangemessenes Verhalten gegenüber den zu betreuenden Kindern. Dies entsteht meist durch

- mangelnder Fachlichkeit des betreuenden Personals
- persönlichen Unzulänglichkeiten des Personals
- mangelnde personelle Ausstattung
- fehlende oder unklare Strukturen.

Beispiele hierfür sind

- Zwang zum Essen bzw. Aufessen
- verbale Androhung von Strafe- und Erziehungsmaßnahmen
- Ausgrenzen von Kindern
- Bloßstellen der Kinder vor der Gruppe
- körperliche Übergriffe
- Vernachlässigung, mangelnde Hygiene
- unzureichende Versorgung mit Getränken und Nahrung.

3.1.2. Übergriffe

Übergriffe und übergriffige Verhaltensweisen zeigen sich in vielerlei Formen und Situationen. In der Regel aber überschreiten sie die innere Abwehr und verletzen die Körperlichkeit, Sexualität sowie die Schamgrenze.

Nicht ungeachtet dürfen hierbei psychische / seelische Übergriffe sein, wie etwa massive Ausübung von Druck, Diffamierungen oder Ignoranz / Nichtbeachten.

Übergriffe geschehen im Vergleich zu Grenzverletzungen weder zufällig noch versehentlich. Sie sind in der Regel geplant und äußern sich u.a. durch:

- unzureichendem Respekt gegenüber den zu betreuenden Kindern
- grundlegendem fachlichem Mangel der Fachkraft
- gezieltem desensibilisierendem Verhalten
- sexuellem sowie Machtmissbrauch.

3.1.3. Körperliche Misshandlungen

Körperliche Misshandlungen umfassen Handlungen, die zu einer nicht zufällig herbeigeführten Verletzung des Gegenübers führen. Hierbei kann es in Folge dessen zu schwerwiegenden und langfristigen Auswirkungen für die Betroffenen kommen. Eine unverzügliche und direkte Intervention seitens der Mitarbeitenden bei Auftreten oder Verdacht ist daher unerlässlich.

Beispiele hierfür können sein

- einzelne Schläge
- Prügel / Tritte / Schubsen
- Festhalten / Fixieren / Würgen
- gewaltsamer Einsatz von Gegenständen (Riemen, Stöcken...)
- herbeiführen von Verbrennungen / Verbrühungen.

Daraus resultierend sind meist sichtbare Verletzungen wie

- Blutergüsse
- Prellungen
- Schädel- / Knochenbrüche
- innere Verletzungen
- Verbrennungen
- Vergiftungserscheinungen.

3.1.4. Vernachlässigung

Vernachlässigendes Verhalten umfasst eine andauernde oder wiederholte Unterlassung von fürsorglichem Verhalten durch die Personensorgeberechtigten oder aber der von ihnen autorisierten Personen.

Diese Form von Kindeswohlgefährdendem Verhalten erfolgt in der Regel aufgrund unzureichender Einsicht oder Wissens des entsprechenden Personenkreises und äußert sich unter anderem durch

- unzureichender Ernährungszustand
- verdreckte, nicht größen- und witterungsentsprechende Kleidung
- auffälliges sprachliches Verhalten
- fehlende Gesundheitsfürsorge
- mangelnde Beaufsichtigung des Kindes.

3.1.5. Seelische / psychische Misshandlung

Seelische / psychische Gewalt beschreibt ein wiederholtes oder dauerhaftes Verhaltensmuster, welches dem Kind signalisiert, wertlos, ungewollt, fehlerhaft oder ungeliebt zu sein. Statistisch betrachtet ist sie die häufigste und zeitgleich die am schwierigsten zu definierende Form von Kindesmisshandlung. Sichergestellt ist jedoch, dass sowohl jegliche körperliche Misshandlung als auch Vernachlässigung der Fürsorge die psychische Gesundheit des Kindes schädigen. Seelische Verletzungen spielen daher bei allen Formen von Gewalt eine zentrale Rolle.

Unter seelische Misshandlung fallen unter anderem:

- jegliche Form von Ablehnung und Ignoranz
- Herabsetzung / Herabwürdigung / Beleidigung
- Ängstigung
- Bedrohung
- Geringschätzung
- ungeeignete Beziehungsformen
- Isolation
- Verweigerung emotionaler Zuwendung / Bedürfnisbefriedigung.

3.1.6. Sexueller Missbrauch

Sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen umfasst jegliche grenzüberschreitende sexuelle Handlungen an Minderjährigen insofern ein Erziehungs- bzw. Betreuungsverhältnis besteht. Hierbei spielt es keine Rolle, ob diese mit oder ohne Körperkontakt durchgeführt werden.

Aufgrund der fehlenden Fähigkeit zur sexuellen Selbstbestimmung gilt der Strafbestand auch dann, wenn die Schutzbefohlenen mit etwaiger Handlung einverstanden sind.

Beispiele für sexuellen Missbrauch sind:

- Belästigung
- Masturbation

- oraler, analer oder genitaler Verkehr
- sexuelle Nötigung
- Vergewaltigung
- Ausbeutung für pornographische Zwecke
- Prostitution und Zuhälterei.

4. Kinderschutz innerhalb der Petruskrippe Barsinghausen

Die pädagogische Konzeption bildet die Grundlage unserer täglichen Arbeit. Sie legt die pädagogischen Schwerpunkte fest und gibt allen Mitarbeitenden eine professionelle Richtlinie. Sie dient der Qualitätssicherung, setzt fachliche Standards und wird einmal jährlich innerhalb des Teams überprüft, angepasst und bei Bedarf fortgeschrieben. Die Konzeption der Petruskrippe ist öffentlich auf der Einrichtungs-Homepage www.petruskrippe-barsinghausen.de zugänglich.

Der Schutz der von uns betreuten Kinder ist uns wichtig und bildet die Basis unserer täglichen Arbeit. Hierbei stehen vor allem das seelische und körperliche Wohl unserer Schutzbefohlenen im Zentrum unseres täglichen Handelns. Wir verpflichten uns, Anzeichen jeglicher Formen von Gewalt und Verwahrlosung wahrzunehmen, zu dokumentieren, schnellstmöglich innerhalb des Teams zu thematisieren und ggf. zu intervenieren.

Als Mitarbeitende verpflichten wir uns dazu, allen Kindern unserer Einrichtung achtsam und empathisch zu begegnen. Die Rechte der Kinder achten und schützen wir und vertreten diese stets nach Innen und Außen.

Wir sind uns bewusst, dass es jegliche Fälle von Übergriffen, institutioneller Gewalt und Machtmissbrauch geahndet werden, auch dann wenn dies personelle Konsequenzen hat.

4.1. Personal / Personalauswahl

Alle Mitarbeitenden der Petruskrippe Barsinghausen haben vor Beginn des Dienstverhältnisses ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorzulegen. Innerhalb der Vorstellungsgespräche wird das vorliegende Schutzkonzept erläutert deren Anwendung thematisiert. Bei Vertragsabschluss unterzeichnen alle Mitarbeitenden eine Selbstverpflichtungserklärung.

Die Mitarbeitenden haben jederzeit die Möglichkeit, sich kollegial oder aber auch übergreifend mit dem Träger oder einer Fachberatung zu Fragen, Beobachtungen Gefühlen bzgl. des Kindeswohls auszutauschen.

Bei Verstößen gegen die Grundsätze des vorliegenden Konzeptes verpflichtet sich der Gesamtkirchengemeinde Barsinghausen zu entsprechender Intervention.

4.2. Räumlichkeiten

Das Öffnen der Ein- / Ausgangstüren erfolgt durch das Betätigen des Türsummers oberhalb des Türrahmens. Die Türöffner aller Außentüren / Gartentore sind so montiert, sodass diese nicht selbstständig durch die Kinder zu öffnen sind.

Das Betreten der Petruskrippe ist betriebsfremden Personen nicht gestattet. Einrichtungsfremde Personen (Handwerker, Eltern während der Eingewöhnung) werden während ihres Aufenthaltes innerhalb unserer Räumlichkeiten vom Personal begleitet. Die Türen zum Wasch- / Toiletten- / Wickelbereich sind bei Benutzung geschlossen. Eltern dürfen diese nur nach Rücksprache mit dem Personal betreten.

Kinder werden nur an abholberechtigte Personen herausgegeben. Hierbei ist stets sowohl die körperliche als auch seelische Verfassung der abholenden Person auf eventuell drohende Gefährdungslagen zu prüfen.

Das Außengelände sowie anliegende Spielplätze sind vor der Benutzung auf mögliche Gefahrenquellen sorgfältig zu überprüfen und entsprechend zu sichern. Der zur Straße liegende Bereich ist stets von einer zur Aufsicht betrauten Person abzusichern und keinesfalls unbeaufsichtigt.

Übergriffiges Verhalten von einrichtungsfremden Personen (Passanten, Teilnehmende kirchlicher Angebote und Veranstaltungen) wird umgehend durch das aufsichtsführende Personal unterbunden und entsprechend an höhere Stelle gemeldet.

Fotos und Videos werden ausschließlich mit Erlaubnis der Personensorgeberechtigten und nur mit den dafür vorgesehenen einrichtungsinternen Geräten gemacht werden.

4.3. Professionelle Beziehungsgestaltung

Die professionelle Beziehungsgestaltung in der Krippe ist von entscheidender Bedeutung für die Entwicklung der Kinder. Sie umfasst eine einfühlsame und respektvolle Interaktion zwischen den Mitarbeitenden und den Kindern sowie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern.

Dies beinhaltet unter anderem eine sensibel gestaltete Eingewöhnungsphase, klare Kommunikation, individuelle Förderung der Kinder und eine positive, unterstützende Atmosphäre im Gruppenalltag.

Innerhalb des Teams wurden folgende Vereinbarungen zur professionellen Beziehungsgestaltung im pädagogischen Alltag getroffen:

- Die Bedürfnisse der Kinder stehen im Mittelpunkt der pädagogischen Arbeit.
- Bei der Beziehungsgestaltung wird darauf geachtet, eine gute und stabile Beziehung zu allen Kindern der jeweiligen Bezugsgruppe aufzubauen.
- Private Kontakte zu den uns anvertrauten Kindern / Familien sind innerhalb des Teams transparent zu machen.
- Sollten Kinder Geheimnisse preisgeben, welche die Entwicklung und den Schutz des betroffenen Kindes gefährden, sind diese innerhalb des Teams zu thematisieren und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

4.4. Nähe und Distanz

In der Krippenarbeit ist es wichtig, eine ausgewogene Balance zwischen Nähe und Distanz zu wahren. Wo zum einen die Nähe zum Kind ermöglicht, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen ist eine gesunde Distanz wiederum ist erforderlich, um das Streben nach Autonomie und Selbstwirksamkeit zu fördern.

Eine bewusste und reflektierte Haltung in Bezug auf Nähe und Distanz ermöglicht es den Mitarbeitenden, eine sichere und unterstützende Umgebung zu schaffen, in der sich die Kinder wohl fühlen und sich gesund entwickeln können.

Für die Mitarbeitenden der Petruskrippe ergibt sich daraus:

- Kindern wird bei Bedarf emotionale und körperliche Zuwendung angeboten.
- Kinder dürfen selbst entscheiden, ob sie das Angebot der emotionalen und/oder körperlichen Nähe annehmen oder nicht.
- Es wird auf eine professionelle Gestaltung von Nähe und Distanz geachtet.
- Küssen und Streicheln der Kinder stellt eine Überschreitung der professionellen Beziehung dar.

- Kinder werden bei ihrem vollständigen Vornamen genannt und tragen keine verniedlichenden Kosenamen.
- Wir zeigen den Kindern unsere Grenzen bei distanzlosem Verhalten und wahren somit auch unsere Intimbereiche.
- Die Kinder werden bestärkt darin, ihre Grenzen klar zu kommunizieren und die Grenzen anderer zu akzeptieren.
- Den Kindern wird ein angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz zu dritten außerhalb unserer Einrichtung vermittelt und vorgelebt.
- Es wird dafür gesorgt, dass die Grenzen unserer Kinder durch Dritte gewahrt werden.
- Die Kinder werden aktiv vor übergriffigem Verhalten Dritter geschützt.

4.5. Schutz der Intimsphäre in Pflegesituationen

Kinder haben das Recht, über ihren eigenen Körper zu bestimmen und ihre persönlichen Grenzen zu wahren. Das macht einen respektvollen Umgang mit der Intimsphäre der Kinder in der pädagogischen Arbeit unerlässlich.

Ebenso wichtig ist es, Kindern ein Bewusstsein für ihre Intimsphäre zu vermitteln und sie zu ermutigen „Nein“ zu sagen, wenn sie sich unwohl fühlen oder etwas nicht möchten. Durch einen respektvollen Umgang miteinander tragen die Mitarbeitenden dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, in dem sich die Kinder sicher und geborgen fühlen können.

Im Kontext täglicher Pflegesituationen ergibt sich daher:

- Die Pflegesituationen finden in geschützten jedoch grundsätzlich einsehbaren Räumen statt.
- Nach Möglichkeit wird der Wunsch der Kinder nach einer bestimmten Pflegepersonen berücksichtigt; hierbei steht das gesamte Team zur Verfügung.
- Andere Kinder dürfen beim Wickeln mitgehen insofern das zu wickelnde Kind dies zulässt.
- Wickelsituation werden angenehm gestaltet und sprachlich begleitet.
- Der ungestörte Gang zur Toilette / auf den Wickeltisch wird den Kindern bei Bedarf ermöglicht.
- Neue pädagogische Mitarbeitende und Praktikant*innen wickeln erst nach einer Eingewöhnungs- und Kennenlernphase.
- Kurzzeitpraktikant*innen sind vom Wickeldienst ausgeschlossen.

4.6. Ruhezeit / Schlafsituationen

Kinder haben das Recht auf Ruhe und Erholung. Gerade in der Betreuung von Kleinstkindern spielen daher Ruhe- und Schlafzeiten eine wichtige Rolle. Die Gestaltung von Ruhe- und Schlafzeiten werden nach Möglichkeit den individuellen Bedürfnissen der Kinder angepasst.

Dies bedeutet auch, dass einige Kinder möglicherweise längere Ruhezeiten brauchen als gewünscht wird.

Ebenso ist der Schlaf, vor allem aber die Einschlafbegleitung, eine weitere intime Situation mit der sich die Mitarbeitenden täglich auseinandersetzen müssen.

Für die Ruhe-/Schlafsituationen ergeben sich daher folgende Punkte:

- Kinder die müde sind oder einschlafen werden von den Mitarbeitenden weder geweckt noch wachgehalten.
- Nähe und professionelle Distanz sind in der Einschlafbegleitung stets zu berücksichtigen und regelmäßig zu reflektieren.
- Jedes Kind hat einen eigenen Schlafplatz; dies kann bei Bedarf auch der Buggy oder die Schaukel etc. sein.
- Kinder werden nicht im Tragetuch oder auf dem Arm in den Schlaf getragen.
- Der Schlafraum / Schlafbereich ist nicht abgeschlossen und durch die Mitarbeitenden einsehbar.
- Die Ein- und Schlafphase wird durch mehrere Mitarbeitende begleitet.

4.7. Konflikt- und Gefährdungssituationen

Gelegentlich ist es in Konflikt- oder Gefährdungssituationen notwendig Kinder körperlich zu begrenzen, um es selbst oder andere zu schützen. Ebenso kann es notwendig werden Kinder aus einer Situation herauszunehmen, um anschließend wieder Teil des Gruppengeschehens sein zu können.

Derartige Situationen finden stets in Abstimmung und Beisein der Gruppenkolleg*innen statt und dienen niemals der Bestrafung oder Ausgrenzung.

4.8. Umgang mit erkrankten Kindern

Kranke Kinder im pädagogischen Alltag stellen für alle Beteiligten eine fortwährende Herausforderung dar. Gerade in Infekt-Hochzeiten stehen Eltern im nahezu täglichen Konflikt zwischen Kinderbetreuung und beruflichen Verpflichtungen.

Als Mitarbeitende der Petruskrippe ist es unsere Aufgabe den Fokus auf das Wohl des Kindes zu legen. Daher bitten wir darum Kinder bei folgenden Symptomen bis zur vollständigen Genesung im häuslichen Umfeld zu betreuen:

- Fieber über 38 °C innerhalb der letzten 48 Stunden
- Durchfall, Übelkeit, Erbrechen innerhalb der letzten 48 Stunden
- rote, entzündete Augen, verstärkter Tränenfluss
- juckender und nicht juckender Ausschlag
- Bläschen an Händen, Füßen oder im Mund
- erschöpfender Husten der das Kind im Alltag beeinträchtigt
- grüner / gelber Schnupfen
- allgemeine Abgeschlagenheit / Krankheitsgefühl.

4.9. Partizipation im Krippenalltag

Partizipation ist ein Grundelement der UN-Kinderrechtskonventionen und gilt seit 1992 für alle in Deutschland lebenden Mädchen und Jungen. Diese besitzen das Recht, an allen Entscheidungen, die sie mittelbar und unmittelbar betreffen, beteiligt zu werden.

Wenn Partizipation von allen Mitarbeitenden im Alltag gelebt wird, stellt dies zudem ein Lern- und Übungsfeld für die emotionale und soziale Kompetenz, die demokratische Kompetenz sowie die Übernahme von Verantwortung dar.

Für die Mitarbeitenden der Petruskrippe Barsinghausen bedeutet eine partizipative Herangehensweise ein ständiges Abwägen im Hinblick auf den Aspekt des Schutzes für das Individuum oder der Gruppe und dem Aspekt der Freiheit, Selbstbestimmung und Selbstverwirklichung.

Da verbale Kommunikation sich in der Regel erst während der Krippenzeit entwickelt, dienen dem pädagogischen Dialog oftmals Körperhaltung, Lautierungen oder körperliche Interaktion als Kommunikations- bzw. Interaktionsgrundlage. Hierbei ist es Aufgabe der Mitarbeitenden, die ausgesendeten Kommunikationssignale feinfühlig zu entschlüsseln, zu verbalisieren und so Partizipation zu ermöglichen. Ein weiterer Aspekt gelebter Partizipation ist die Vorhersehbarkeit pädagogischer Handlungen. Die Mitarbeitenden begleiten ihre Handlungen stets sprachlich und achten dabei auf die Antwortsignale der Kinder.

Im Folgenden werden konkrete Bereiche genannt, in denen die Kinder der Petruskrippe Partizipationsmöglichkeiten erfahren:

Teilhabe an

- der Auswahl ihrer Bekleidung
- der Länge und Inhalten des Morgenkreises
- der Auswahl und Menge der gereichten Lebensmittel
- Angeboten und Aktivitäten
- den frei zugänglichen Spielmaterialien
- pflegerischen Tätigkeiten
- der freien Wahl des Sitzplatzes im Morgenkreis und bei den Mahlzeiten.

5. Beschwerden

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden vermeidet eine latente Unzufriedenheit und führt zu einer zeitnahen Lösung oder Veränderung der Ursachen. Beschwerden in der Petruskrippe können von Eltern, Kindern und Mitarbeitenden in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt werden.

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

Achtsamkeit und eine dialogische Haltung der Mitarbeitenden sind unbedingte Voraussetzungen für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse des Kindes. Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können.

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit. Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht der Kinder auf Beteiligung umzusetzen. Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen und eine Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreifen.

5.1. Beschwerdekultur als Mitarbeitende

Als Mitarbeitende der Petruskrippe tragen wir maßgeblich zu einer gelingenden Beschwerdekultur bei. Als Vorbilder übernehmen wir Verantwortung für unser Handeln und gehen dabei stets wertschätzend und respektvoll miteinander um. Wir führen eine offene und transparente Kommunikation und gehen sorgsam mit Beschwerden dritter um. Beschwerden nehmen wir sachlich entgegen und suchen gemeinsam nach Lösungen.

Wir schaffen ein Umfeld, in dem Kinder Beschwerden angstfrei äußern können und in ihren Äußerungen ernstgenommen werden. Wir reagieren auch auf non-verbale Äußerungen und

ermutigen die Kinder unserer Einrichtung für ihre Belange und die Belange der Gemeinschaft einzutreten. Wir begegnen den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe um gemeinsam Antworten und Lösungen zu erarbeiten.

5.2. Beschwerdekultur als Kind

Wir schaffen ein Umfeld in dem Kinder ihre Beschwerden angstfrei äußern können und in ihren Äußerungen ernstgenommen werden. Wir reagieren auch auf non-verbale Äußerungen und ermutigen die Kinder unserer Einrichtung für ihre Belange und die Belange der Gemeinschaft einzutreten. Wir begegnen den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe um gemeinsam Antworten und Lösungen zu erarbeiten.

5.3. Beschwerdekultur als Eltern

Ein offenes und transparentes Miteinander bilden die Basis einer gelingenden Erziehungspartnerschaft zwischen Mitarbeitenden und Eltern. Alle Eltern der Petruskrippe werden innerhalb von Aufnahmegesprächen, Elternabenden oder Infoveranstaltungen über unser Beschwerdemanagement informiert. Ebenso gibt es jederzeit die Möglichkeit einen gesonderten Gesprächstermin abseits der Betreuungszeit zu vereinbaren.

Als Mitarbeitende sind wir stets offen für die Belange unserer Elternschaft und verstehen Beschwerden als Chance unser Handeln zu reflektieren. Grundsätzlich sind Beschwerden ein Zeichen von Vertrauen und können konstruktiv als Feedback betrachtet werden. Eine Beschwerde kann somit direkt an die pädagogische Fachkraft gerichtet werden. Diese versucht zunächst die Beschwerde anzunehmen und nach Möglichkeit wird diese direkt geklärt. Sollte dies nicht möglich sein, so kann die Leitung hinzugezogen werden.

In unserer Einrichtung ist es uns ein wichtiges Anliegen, eine Beschwerde zeitnah und sensibel zu behandeln. Die betreffenden Personen sollten nach Möglichkeit über den Verfahrensablauf informiert werden. So wird es für die Eltern transparent und sie bekommen das Gefühl vermittelt, dass ihr Anliegen ernst genommen wird.

5.4. Zuständigkeiten

Ansprechpartner*innen für die Kinder:

- Pädagogische Fachkräfte der Bezugsgruppe
- Pädagogische Fachkräfte der anderen Gruppen
- Einrichtungsleitung
- Auszubildende

Ansprechpartner*innen für die Eltern:

- Gruppenleitung der Bezugsgruppe
- Pädagogische Fachkräfte der Bezugsgruppe
- Einrichtungsleitung / stellvertretende Leitung
- Elternvertreter*innen
- Kirchenvorstand der Petrusgemeinde

Ansprechpartner*innen für die Mitarbeitenden:

- Kolleg*innen in der Bezugsgruppe
- Kolleg*innen im Gesamtteam
- Einrichtungsleitung / stellvertretende Leitung
- Kirchenvorstand der Petrusgemeinde

5.5. Qualitätsanforderungen

Eingehende Beschwerden werden von den Mitarbeitenden vertraulich und respektvoll behandelt. Im gemeinsamen Dialog wird nach Lösungswegen und Alternativen gesucht. Eine Rückmeldung der Urheber*in der Beschwerde ist hierbei wichtig. Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung. Als Mitarbeitende sehen wir Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren als vielfältige Entwicklungschance für unsere Einrichtung. Dafür ist es zwingend erforderlich, mit allen Beteiligten in einem guten Kontakt zu sein und erfordert eine offene Kommunikation mit allen Beteiligten.

5.6. Ablaufschema

Eingang / Analyse der Beschwerde

- Kann die Problematik sofort gelöst werden?
- Ist die Beschwerde selbst zu bearbeiten oder muss sie an höhere Stelle weitergegeben werden?

Bearbeitung

- Rückmeldung an den Beschwerdeführenden, möglichst unter Zeitangabe der Bearbeitung.
- Schriftliche Dokumentation der Beschwerde.
- Ggf. Rücksprache im Team / Leitung / Träger.
- Erarbeitung eines Lösungsweges.

Abschluss

- Information des Beschwerdeführenden über die Lösung oder den Sachstand.
- Schriftliche Dokumentation / Ergebnisprotokoll.
- Informationsweitergabe an die Mitarbeitenden.
- Ggf. Änderung / Anpassung der Konzeption.