



# INSTITUTIONELLES SCHUTZKONZEPT DES KIRCHENGEMEINDEVERBANDES ALFTER

Kirchengemeindeverband Alfter

St. Matthäus – St. Jakobus – St. Mariä Himmelfahrt – St. Mariä Heimsuchung – St. Lambertus – St. Mariä Hilf

## Inhalt

<b>1. Einleitung</b> .....	- 2 -
<b>2. Arbeitsergebnisse der Risikoanalyse</b> .....	- 3 -
<b>3. Beschwerdewege</b> .....	- 7 -
3.1. Kindertagesstätten.....	- 8 -
3.2. KLJB .....	- 8 -
3.3. Offene Kinder- und Jugendarbeit .....	- 8 -
3.4. Büchereien.....	- 9 -
3.5. Sonstige gemeindliche Gruppen/Projekte .....	- 9 -
<b>4. Personalauswahl/ Aus- und Fortbildung</b> .....	- 10 -
4.1. Schulungen.....	- 10 -
4.2. Personalauswahl.....	- 10 -
<b>5. Führungszeugnis, Verhaltenskodex, Selbstauskunftserklärung</b> .....	- 11 -
<b>6. Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	- 11 -
<b>7. Intervention/ Nachhaltige Aufarbeitung</b> .....	- 12 -
<b>8. Qualitätsmanagement</b> .....	- 12 -
<b>9. Abschluss</b> .....	- 12 -
<b>10. Anhang</b> .....	- 13 -
10.1. Beschwerdeverfahren Katholisches Familienzentrum.....	- 13 -
10.2. Verhaltenskodex .....	- 19 -

## **1. Einleitung**

Das Thema „Prävention vor sexuellem Missbrauch“ ist uns in der Pfarreiengemeinschaft Alfter mit ihren 5 Kirchengemeinden ein großes Anliegen. Wir haben 4 Kindertageseinrichtungen, 2 Kleine Offene Türen und eine große Kinder- und Jugendpastoral mit ihren Angeboten, sowie die Katholische Landjugendbewegung (KLJB). Da wir das Thema ernst nehmen, sind bereits über 300 ehrenamtliche und nebenamtliche Mitarbeiter\*innen in dem Bereich von uns geschult worden.

In einer Arbeitsgruppe mit Mitgliedern aus dem Pastoralteam, der Präventionsfachkraft, der Multiplikatorin und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen haben wir das vorliegende Konzept erarbeitet und gemeinsam mit dem Pfarrgemeinderat beschlossen. Der Kirchengemeindeverband als Leitungsgremium, sowie das Pastoralteam haben sich in dieser Zeit immer wieder intensiv mit dem Thema beschäftigt.

Mein Dank gilt allen, die über die gesamte Zeit an diesem sensiblen Thema mitgearbeitet haben.

Nun haben wir ein tragbares Konzept erstellt. Im Anschluss gilt es, das Schutzkonzept mit Leben zu füllen, damit die Sensibilität gegenüber unseren Kindern und Jugendlichen, aber natürlich auch allen Erwachsenen gegenüber, wachsen kann und ein achtsames Miteinander weiterhin reiche Frucht tragen kann.

In der Hoffnung auf eine fruchtbare Arbeit

Ihr Pastor Rainald M. Ollig

im August 2018

*Im weiteren Text wurde auf die jeweils weibliche und männliche Sprachform verzichtet, obgleich immer beide Geschlechter gemeint sind.*

## **2. Arbeitsergebnisse der Risikoanalyse**

Zu Beginn des Prozesses der Erstellung des Institutionellen Schutzkonzeptes stand eine Risikoanalyse. Hierfür wurde von verschiedenen Gruppen ein Fragebogen beantwortet. Im Nachfolgenden werden einige ausgewählte Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem Fragebogen dargestellt.

- (1) Mit welcher Zielgruppe arbeitet die Organisation?
  - In den Einrichtungen und Gruppierungen in Alter werden Kinder jeder Altersgruppe betreut. Die größte Gruppe bilden dabei die Kindergartenkinder und Kinder im Grundschulalter.
  
- (2) Wie viele Personen sind für die gleiche Personengruppe Schutzbefohlene zuständig?
  - Unabhängig von der Einrichtung oder der Gruppierung sind in der Regel immer mindestens zwei Personen für eine Gruppe von Schutzbefohlenen zuständig.
  
- (3) Wie wird der Austausch unter den Mitarbeitenden gewährleistet?
  - In allen Bereichen werden permanent Gespräche zwischen den Mitarbeitenden geführt. Sei es durch Dienst- & Teamgespräche bei den Hauptamtlichen oder durch Treffen/Leiterrunden bei den Ehrenamtlichen.
  
- (4) In welcher Form bestehen Macht- und Abhängigkeitsverhältnisse?
  - Machtverhältnisse können bedingt durch das Mitarbeiter-Kind-Verhältnis vorkommen, werden aber dann professionell behandelt.
  
- (5) Entstehen in der Arbeit besondere Vertrauensverhältnisse und wie kann vorgebeugt werden, damit diese nicht ausgenutzt werden?
  - Ein Vertrauensverhältnis ist die Grundlage eines funktionierenden Arbeitens mit Kindern und Jugendlichen. Daher ist ein Vertrauensverhältnis in der Regel erwünscht, aber durch einen offenen Umgang und ständige Reflexion soll ein Ausnutzen dieses Vertrauens verhindert werden.
  
- (6) Bestehen besondere Gefahrenmomente (z.B. bei Menschen mit Behinderung, Altersgruppen etc.)?
  - Gefahrenmomente können entstehen, wenn Kinder versorgt werden müssen, sich verletzen, getröstet werden müssen o.ä.

- (7) In welchen Situationen entsteht eine 1:1 Betreuung?
- In den Kindertagesstätten oder den Einrichtungen der offenen Kinder- und Jugendarbeit können solche Situationen entstehen, wenn Mitarbeiter krank sind, Kinder gezielt Einzelgespräche suchen, Konfliktsituationen geklärt werden oder Kinder getröstet werden müssen.
  - Im ehrenamtlichen Bereich entstehen diese Situationen meist nicht.
- (8) In welchen Situationen sind die Schutzbefohlenen unbeaufsichtigt?
- Die Schutzbefohlenen sind nicht unbeaufsichtigt, auch dann nicht, wenn sie mal für sich alleine sind und sich beschäftigen.
- (9) Wie wird die Privatsphäre der Schutzbefohlenen geschützt?
- Da ein Vertrauensverhältnis stets wichtig ist, sind alle Gespräche vertraulich und es wird permanent auf einen respektvollen Umgang geachtet. Die Schutzbefohlenen werden in ihrem eigenen Bewusstsein gestärkt.
- (10) Wie erleben Kinder und Jugendliche unsere Einrichtung, Pfarrei, Gruppe? Wie erleben sie uns als Mitarbeitende?
- Die Einrichtungen und Gruppen werden in den meisten Fällen als ein Ort empfunden, wo sie gerne sind. Sie werden dort so angenommen, wie sie sind und können sich dort frei entfalten.
- (11) Gibt es ein Beschwerdesystem für die Kinder und Jugendlichen, bzw. für die Schutzbefohlenen?
- In den Kindertagesstätten gibt es Beschwerdewege. Im ehrenamtlichen Bereich sind bisher keine vorhanden, da es dort auch schwieriger ist, einen offiziellen zu installieren.
- (12) An wen können sich die Schutzbefohlenen bei Grenzverletzungen wenden?
- In allen Bereichen können die Kinder und Jugendlichen sich an verschiedene Personen wenden. Vom Mitarbeiter über die Leitung bis hin zum Pastor, sowie auch an die Präventionsbeauftragten.

- (13) Sind die Aufgaben, Kompetenzen, Rollen von Führungskräften und Mitarbeitern klar definiert und verbindlich delegiert? Wissen alle, wofür sie zuständig sind, wie die Abläufe sind, wenn Schwierigkeiten auftauchen?
- Im hauptamtlichen Bereich der Gemeinde sind klare Strukturen zu erkennen. In den Kindertagesstätten und der offenen Kinder- und Jugendarbeit sind die Aufgaben, Rollen etc. durch Verträge und Positionen von vornerein geklärt. Im ehrenamtlichen Bereich sind die Kompetenzen und Aufgaben geregelt und durch Begleitung hauptamtlicher Seelsorger abgedeckt.
- (14) Übernimmt die Leitung ihre Verantwortung? Interveniert sie, wenn sie über Fehlverhalten informiert wird? Hat der Schutz der Mädchen und Jungen Priorität vor der Fürsorge gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?
- Ja, es gilt der Grundsatz der Offenheit und des transparenten Vorgehens.
- (15) Gibt es einen Umgang mit den Mitarbeitern, der Fürsorge und Kontrolle gleichermaßen gewährt?
- Ja
- (16) Gibt es eine offene Kommunikations- und Streitkultur in den Teams und Einrichtungen?
- Ja
- (17) Gibt es eine Fehlerkultur? Werden Fehler als Möglichkeit, etwas zu lernen und zu verbessern wahrgenommen?
- Ja
- (18) Wie einsehbar, transparent wird in der Einrichtung gearbeitet?
- In den hauptamtlichen Einrichtungen gilt der Grundsatz der Offenheit. Nichts passiert heimlich oder hinter verschlossenen Türen. Alle Mitarbeiter werden auf den gleichen Infostand gebracht.
  - Räumlichkeiten sind einsehbar und offen.
- (19) Wie sichtbar ist der einzelne Mitarbeiter mit seiner Arbeit für die Kollegen? Welche Verhaltensweisen sind angemessen, welche nicht?
- Es gilt, dass in der Regel niemand alleine arbeitet oder bei 1:1-Situationen diese transparent gehalten werden. Alle Mitarbeiter stehen in einem permanenten Austausch.

- (20) Wer ist darüber informiert, wer in der Einrichtung welche Aufgaben übernimmt?
- Für alle Beteiligten ist die Aufgabenverteilung deutlich.
- (21) Gibt es für den Umgang mit Schutzbefohlenen ein Regelwerk/Verhaltenskodex?
- Nur für die Bereiche in denen Hauptamtliche arbeiten gibt es so etwas wie einen Verhaltenskodex.
- (22) Gibt es Regeln für den angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz oder ist dies den Beschäftigten überlassen?
- Hauptsächlich nur die Mitarbeiter der Kindertagesstätten sind über ein angemessenes Verhalten belehrt.
- (23) Hat die Einrichtung ein klares pädagogisches Konzept für die Arbeit mit den Mädchen und Jungen?
- Für die Bereiche der Kindertagesstätten und der offenen Kinder- und Jugendarbeit sind Konzepte vorhanden.
- (24) Gibt es bereits Präventionsansätze, die in ihrer täglichen Arbeit verankert sind (Kinder und Jugendliche stark machen, Fort- und Weiterbildungen für Mitarbeitende...)?
- In den Kindertagesstätten gibt es verschiedene Ansätze und auch die offene Kinder- und Jugendarbeit sieht ihre Aufgabe darin, Kinder und Jugendliche stark zu machen.
- (25) Gibt es bereits ein Institutionelles Schutzkonzept?
- Nur bei der KLJB ist seit 2013 ein Institutionelles Schutzkonzept vorhanden.

### **3. Beschwerdewege**

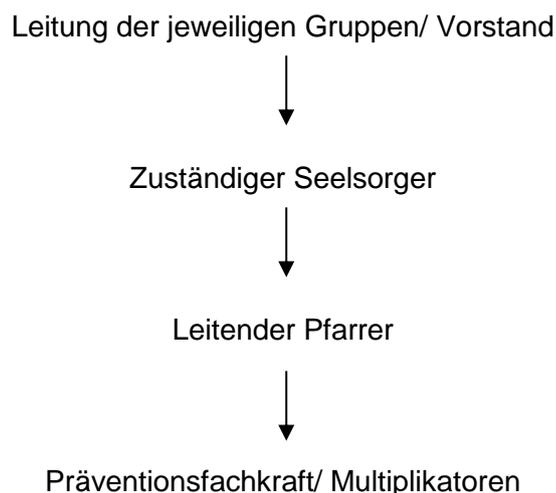
Nachdem die Risikoanalyse abgeschlossen war, war der nächste Punkt, Beschwerdewege für Kinder, Jugendliche und Erwachsene aller kirchlichen Gruppierungen und Angebote zu erstellen.

Wichtig dabei war, zu beachten, dass jede Altersgruppe eigene Möglichkeiten erhalten sollte, um die Beschwerdewege auch wirklich nutzen zu können. Dadurch sind verschiedene Beschwerdewege entstanden. Konflikte werden an allen Stellen offen angenommen und es wird nach Lösungen gesucht. Sollte dies einmal nicht möglich sein, wird an die nächsthöhere Instanz vermittelt.

Unabhängig von den Beschwerdewegen, die im weiteren Verlauf benannt werden, stehen allen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen im Kirchengemeindeverband Alter die Multiplikatoren der Prävention bei Beschwerden und Problemen für Gespräche zur Verfügung.

Unser Anliegen ist es, dass alle Beschwerden ernstgenommen werden und diese gegebenenfalls unter Zuhilfenahme von neutralen Dritten zufriedenstellend gelöst werden.

#### **Grundsätzlicher Beschwerdeweg**



Jede Person, die sich beschweren möchte, kann selbst entscheiden, an welche Person sie sich mit ihrer Beschwerde richten möchte.

### 3.1. Kindertagesstätten

Die Kindertagesstätten St. Matthäus Alfter, St. Jakobus Gielsdorf, St. Mariä Himmelfahrt Oedekoven und Unterm Regenbogen Witterschlick sind zusammengefasst zum Katholischen Familienzentrum Alfter. Gemeinsam haben die Pädagogen ein Beschwerdeverfahren für die Kinder, aber auch für die Eltern in ihren Einrichtungen entwickelt. Weitere Informationen über das Beschwerdeverfahren befinden sich im Anhang.

### 3.2. KLJB

Die Kinder und Jugendlichen, die von der KLJB während ihrer Aktionen betreut werden, können sich auf folgendem Wege im Falle einer sexuellen Belästigung oder sonstiger Grenzüberschreitungen an die Leitung wenden: Zunächst kann das betroffene Kind sich an einen Betreuer seines Vertrauens wenden. Dieser wendet sich mit dem vertraulichen Anliegen an den Vorstand der KLJB Oedekoven, der sich dann an die Präventionsfachkraft wendet. Gegebenenfalls richtet dieser sich an die Präventionsstelle des Erzbistums Köln. Im Falle eines problematischeren Falles, kann der Vorstand eine Mediation einberufen, zu der sowohl die Betroffenen, die Eltern als auch ein außenstehender Mediator eingeladen werden können.

### 3.3. Offene Kinder- und Jugendarbeit

Der katholische Kirchengemeindeverband Alfter ist Träger von zwei Kleinen Offenen Türen mit Standorten in Alfter und Witterschlick. Die Einrichtungen werden von Kindern und Jugendlichen ab der dritten Klasse besucht.

Die Besucher haben die Möglichkeit, Beschwerden direkt an die Pädagogen zu richten, die versuchen einen Rahmen zu schaffen, in dem die Kinder und Jugendlichen sich sicher genug fühlen, um auch Kritik o.ä. anzubringen. Im Alltag äußern Kinder und Jugendliche ihre Beschwerden etc. häufiger durch ihr Verhalten, Mimik und Gestik. Die Mitarbeiter merken durch einen veränderten Gemütszustand der Besucher häufig bereits, ob diese unzufrieden sind mit bestimmten Situationen, Abläufen o.ä. und können dies in Gesprächen direkt ansprechen und klären. Desweiteren können Kinder und Jugendliche sich bei Freunden und Eltern beschweren. Auch für diese stehen die Mitarbeiter jederzeit zur Verfügung. Auch die Möglichkeit, sich an den leitenden Pfarrer zu wenden, besteht.

Die Elternarbeit in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ist jedoch eher gering, da die Kinder und Jugendlichen die Einrichtungen in den meisten Fällen ohne Eltern aufsuchen.

### 3.4. Büchereien

Der katholische Kirchengemeindeverband Alfter ist Träger der Öffentlichen Bücherei St. Matthäus in Alfter. Zusätzlich gibt es in drei weiteren Ortsteilen (Volmershoven-Heidgen, Witterschlick und Oedekoven) ehrenamtlich geleitete Katholische Öffentliche Büchereien, deren Träger die jeweiligen Kirchengemeinden sind.

Den Kindern und Jugendlichen, die die Büchereien besuchen, stehen bei Beschwerden zunächst die Büchereimitarbeiter als Ansprechpartner zur Verfügung. Ungeachtet der Beschwerdewege stehen allen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen im Kirchengemeindeverband Alfter die Multiplikatoren der Prävention bei Beschwerden und Problemen zur Verfügung.

### 3.5. Sonstige gemeindliche Gruppen/Projekte

Für folgende Gruppen/ Projekte

- Messdiener Alfter
- Messdiener Gielsdorf, Oedekoven, Impekoven
- Messdiener Witterschlick & Volmershoven-Heidgen
- Kinderchor Witterschlick & Volmershoven-Heidgen
- Kinderchor Oedekoven
- Jugendchor Oedekoven
- Kommunionvorbereitung
- Firmvorbereitung
- weitere pfarrliche Veranstaltungen

empfehlen wir den allgemeinen Beschwerdeweg.

## **4. Personalauswahl/ Aus- und Fortbildung**

Im Kirchengemeindeverband Alfter arbeiten viele Menschen mit Kindern und Jugendlichen zusammen:

- als Hauptamtliche in der Seelsorge
- als Hauptamtliche in den Kindertagesstätten
- als Hauptamtliche in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit
- als hauptamtliche Leitung von Chören
- als Haupt- und Ehrenamtliche in der KÖB
- als ehrenamtliche Leiter der KLJB oder der Messdiener
- als ehrenamtliche Katecheten
- als ehrenamtliche Mitarbeiter bei verschiedenen pfarrlichen Veranstaltungen

### **4.1. Schulungen**

Das Erzbistum Köln gibt vor, inwiefern die Hauptamtlichen im pastoralen und erzieherischen Dienst geschult werden müssen. Die Mitarbeiter der Kindertagesstätten wurden über den Diözesancaritasverband geschult. Das Pastoralteam wurde von der Stabsstelle Prävention des Erzbistums geschult. Ebenso wie die Multiplikatoren, die anschließend alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter im Kirchengemeindeverband schulen. Zusätzlich werden alle Hauptamtlichen im Abstand von 5 Jahren in diesem Bereich weitergebildet.

Alle Personen, die im Kirchengemeindeverband Alfter mit Kindern und Jugendlichen arbeiten wollen, müssen zunächst an einer Präventionsschulung teilnehmen. So wurden seit 2013 über 300 Personen geschult und auf ihre Aufgaben vorbereitet.

### **4.2. Personalauswahl**

Bereits bei den Ausschreibungen und den Einstellungsgesprächen wird darauf hingewiesen, dass es in Alfter ein Institutionelles Schutzkonzept gibt, nach dem gearbeitet wird. So soll direkt verdeutlicht werden, welchen Stellenwert der Schutz von Kindern und Jugendlichen in den Gemeinden hat.

## **5. Führungszeugnis, Verhaltenskodex, Selbstauskunftserklärung**

Sowohl für Ehrenamtliche als auch für Hauptamtliche gilt, dass sie vor Beginn ihrer Aufgabe eine Präventionsschulung besuchen müssen, anschließend den neu erarbeiteten Verhaltenskodex unterschreiben und das erweiterte polizeiliche Führungszeugnis vorlegen müssen. Alle Hauptamtlichen müssen zudem die Selbstauskunftserklärung unterschreiben.

Die Führungszeugnisse werden nicht in Alfter selber eingesehen, sondern zur Präventionsstelle in Köln geschickt. Das Erzbistum Köln informiert die Präventionsfachkraft lediglich darüber, ob etwas gegen den Einsatz der Person spricht oder nicht (Unbedenklichkeitsbescheinigung).

Der Verhaltenskodex ersetzt ab 01.01.2019 die Selbstverpflichtungserklärung, die bisher am Ende der Präventionsschulung unterschrieben werden musste. Den Verhaltenskodex hat die Arbeitsgruppe gemeinsam erstellt, und er wurde anschließend vom Kirchengemeindeverband Alfter beschlossen. Für die Erstellung des Kodex hat sich die Arbeitsgruppe mit verschiedenen, vom Erzbistum Köln vorgegebenen Themenseiten auseinandergesetzt und überlegt, was davon wichtig und relevant ist. Der Arbeitsgruppe lag viel daran, dass eine verständliche Sprache verwendet wird und die Länge des Textes überschaubar ist. Eine Vorlage des Verhaltenskodex befindet sich im Anhang.

## **6. Öffentlichkeitsarbeit**

Um das Institutionelle Schutzkonzept in der Pfarreiengemeinschaft Alfter bekannter zu machen, sollen folgende Maßnahmen umgesetzt werden:

- Veröffentlichung des Schutzkonzeptes auf der Homepage
- Hinweis der Veröffentlichung des Schutzkonzeptes im Pfarrbrief
- Weitergabe an alle Mitarbeiter und Vermittlung durch die Mitarbeiter
- Hinweise in allen Schaukästen
- Möglichkeit der Einsicht in allen Pfarrbüros

## **7. Intervention/ Nachhaltige Aufarbeitung**

Bei allen Präventionsschulungen werden die Haupt- und Ehrenamtlichen darauf vorbereitet, wie sie reagieren sollen, wenn ein Verdacht aufkommt und die für diesen Fall vorgegebenen Abläufe vom Erzbistum Köln besprochen.

Für uns in Alfter ist es wichtig, dass transparent gearbeitet wird und alle Vorfälle in jeglicher Form wahr- und ernstgenommen werden. Die Vorfälle werden protokolliert und aufgearbeitet. Sollten die zuständigen Mitarbeiter im Kirchengemeindeverband Alfter weitere Unterstützung brauchen, werden professionelle Beratungs- und Hilfeangebote aufgesucht und einbezogen.

Für die Zukunft wird dann überprüft, ob für die jeweilige Gruppe oder Aktion Änderungen notwendig sind, und diese würden bei Bedarf umgesetzt.

## **8. Qualitätsmanagement**

Die Gruppe, die das Institutionelle Schutzkonzept erstellt hat, trifft sich alle zwei Jahre, um das Schutzkonzept erneut zu überarbeiten und zu überprüfen, ob alle Punkte weiterhin korrekt sind oder ob bestimmte Aspekte überarbeitet werden müssen.

## **9. Abschluss**

Das Konzept wurde vom Kirchenvorstand am 01.01.2019 beschlossen und ist nun rechtskräftig. Das Konzept wird dem Erzbistum Köln zum 02.01.2019 übergeben.

Wesentliche Änderungen, die sich im Laufe der zwei Jahre bis zur Wiedervorlage ergeben, werden den Mitgliedern des Kirchengemeindeverbandes mit einer Kennzeichnung der betreffenden Stelle, einer Kennzeichnung der Version und der Hinzufügung des Datums mitgeteilt.

## 10. Anhang

### a. Beschwerdeverfahren Katholisches Familienzentrum

Unser Beschwerdeverfahren für die Kinder

#### **Wir regen die Kinder an, Beschwerden zu äußern**

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

#### **In unseren Kindertagesstätten können die Kinder sich beschweren**

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

#### **Die Kinder bringen ihre Beschwerden zum Ausdruck**

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

#### **Die Kinder können sich beschweren**

- bei den Pädagogen in der Gruppe
- in der Gruppenzeit in ihrer Gruppe
- bei ihren Freunden
- bei ihren Eltern
- bei den Küchenkräften, FSJlern

#### **Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert**

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind/ den Kindern
- in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- durch die Bearbeitung der Portfolioordner
- in der Kindersprechstunde
- im Rahmen der Kinderkonferenz/ des Kinderparlaments (ist im Aufbau )
- im Rahmen von Befragungen

### **Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet**

- mit dem Kind/ den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen zu finden
- im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit
- in der Kinderkonferenz/ im Kinderparlament
- in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen
- in Elterngesprächen/ auf Elternabenden/ bei Elternbeiratssitzungen /  
In der Kindersprechstunde

### **Wer ist Ansprechpartner für Beschwerden in persönlichen Angelegenheiten?**

Für Kinder: die pädagogische Fachkraft in der Bezugsgruppe, die anderen Pädagogen in der Einrichtung, die Leitung, Berufspraktikanten. Kinder klären Beschwerden in der Regel untereinander.

### **Wie wird die Qualität der Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren in der Einrichtung geprüft und weiterentwickelt?**

Für die Kinder im Rahmen von:

- Nachfragen, ob Situationen zufriedenstellend geklärt wurden
- Visualisierung der verbindlichen Absprachen (z.B. Plakat Spielzeugtag)
- Gegenseitigen Kontrollen der Einhaltung von Absprachen und Regeln
- Regelmäßigen Gruppenzeiten zum Thema Kinderrechte (z.B. Kinderkonferenz)
- Einführung der neuen Kinder in das bestehende System
- Thematisierung in Dienstbesprechungen
- Thematisierung im Fachaustausch der Teamleitungsrunde mit dem Träger
- Weiterentwicklung in Teamfortbildungen

Aus den Rückmeldungen erfolgt ggf. eine konzeptionelle Anpassung.

Beispiel:

#### „Das Getränkeangebot in der Kita“

Schon lange bereitet die Küchenkraft zum Mittagessen auch die Getränke vor. Es gibt Apfelschorle und Mineralwasser mit wenig Kohlensäure. Die Kinder sitzen gemeinsam am Tisch und füllen ihre Teller und Gläser mit den angebotenen Lebensmitteln. Sie sitzen in gemütlicher Runde am Tisch und unterhalten sich während des Essens. Die begleitende Pädagogin sitzt mit den Kindern am Tisch und hört ihnen gut zu. Immer wieder hört sie, wie die Kinder erzählen, dass sie zuhause nur Leitungswasser oder stilles Wasser trinken. Einige Kinder äußern deutlich ihren Wunsch nach Leitungswasser. Die Pädagogin nimmt diesen Wunsch auf und leitet diesen an die Küchenkraft weiter. Die Küchenkraft bereitet nun täglich auch Karaffen mit Leitungswasser für die Mahlzeiten vor.

Fehler sind menschlich und Beschwerden oft eine Chance!

<b><u>Fehler gehören bei uns dazu!!</u></b>	<b><u>Beschwerden gehören bei uns dazu!!</u></b>
<b>Sie bieten uns die Chance...</b>	<b>Sie bieten uns die Chance...</b>
...der Weiterentwicklung ...des Lernens ...der Verbesserung ...auf einen offenen, ehrlichen und konstruktiven Umgang ...zur Hilfestellung ...zur Unterstützung	...der Weiterentwicklung ...des Lernens ...der Verbesserung ...auf einen offenen, ehrlichen und konstruktiven Umgang ...zur Hilfestellung/Unterstützung ...für einen neuen Blick

So gehen wir mit Beschwerden um (Beschwerdemanagement):

- Wir agieren höflich, freundlich und sachlich.
- Wir reagieren auf Beschwerden möglichst schnell und kompetent.
- Wir nehmen jeden, der sich beschwert, ernst.
- Wir zeigen Verständnis für die Situation oder die Verärgerung aus Sicht des Kindes – und/oder des Elternteils.
- Wir teilen nach interner Absprache und Beratung gezielte Argumente und Informationen mit.
- Wir beweisen Kreativität, Flexibilität und Individualität hinsichtlich der „Kundenwünsche“.

**Wir suchen keine Lösungen -- wir finden sie!!!**

**WEITERENTWICKLUNG DER QUALITÄT UNSERER ARBEIT => QUALITÄTSMANAGEMENT:**

- Regelmäßiger Austausch mit den Eltern (Elterngespräche, Entwicklungsgespräche, Elterncafe, Gesprächskreise,...)
- Regelmäßige Teamsitzungen
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen der Mitarbeiter
- Dokumentation von Schlüsselprozessen in einem Qualitätshandbuch (nach „Qualitypack“/Fr. Brunsberg)

**Nichts ist beständiger als der Wandel!**

Unser Vorschlags-, Ideen-, Beschwerde- und Kummerkasten

**Haben Sie Wünsche, Ideen, Anregungen  
oder ärgern Sie sich über irgendetwas?  
Dann nutzen SIE unseren neuen Kasten  
hier im Eingangsbereich!**

Alle Ihre **Wünsche, Ideen, Anregungen** und **Beschwerden** nimmt 1 x im Monat der Elternbeirat aus unserem Kasten und schaut sich mit der Leitung und je nach Thema auch mit dem päd. Team etc. Ihre **Wünsche, Ideen, Anregungen** und **Beschwerden** an.

Selbstverständlich behandeln wir **alle** Nachrichten vertraulich - außer Sie wünschen eine persönliche Rückmeldung. Bei Namensnennung könnten wir Sie zu unserer Ideen- und Veränderungsfindung einladen.

Gerne leiten wir Inhalte auch an die Zuständigen weiter (z.B.: einzelne Teammitglieder, Träger).

Nach unserer Bearbeitung, werden wir Ihre Anfragen inkl. unserer Ideen- und Veränderungsvorschläge, in der Einrichtung aushängen.

Wir freuen uns nun auf zahlreiche, kreative Rückmeldungen von Ihnen, die uns auf unserem Weg der Weiterentwicklung unterstützen.

Selbstverständlich sind wir auch gerne persönlich für SIE zu sprechen.

Selbsttest: Haben wir die Grundvoraussetzungen für eine gute Beschwerdekultur geschaffen?

**Für die Äußerungen von Ideen, Veränderungsvorschlägen und Beschwerden werden Grundvoraussetzungen gebraucht**

Mit diesem Selbsttest reflektieren Sie Ihre Haltung zur Fehlerfreundlichkeit, Ihren Umgang mit Beschwerden, Ihre Bereitschaft zur Weiterentwicklung sowie die Sicherstellung eines entsprechenden Verfahrens.

	<b>JA</b>	<b>Nein</b>
Ist es für Eltern oder andere Beschwerdeführer problematisch, Sie aufzusuchen und sich bei Ihnen zu beschweren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blocken Sie viele Elternbeschwerden ab, weil die Eltern zu einem ungeeigneten Zeitpunkt auf Sie zukommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verweisen Sie die Eltern oder andere Beschwerdeführer oft auf ihre Nichtzuständigkeit, ohne ihnen den Adressaten für ihre Beschwerde zu nennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nehmen Sie elterliche Beschwerden nicht entgegen, wenn sich die Beschwerde an Ihre Kollegin richtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verharmlosen Sie die Beschwerden von Eltern oder anderen Beschwerdeführern häufig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begegnen Sie Eltern oder anderen Beschwerdeführern mit Desinteresse und Unverständnis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie auf die Beschwerden nur sehr verzögert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leiten Sie Beschwerden, die Sie nicht betreffen, nicht weiter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reagieren Sie unfreundlich, wenn Beschwerden geäußert werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Können Sie Eltern oder anderen Beschwerdeführern nur selten mit Ihrer Fachkompetenz helfen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lassen Sie sich mit der Problemlösung viel Zeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Schieben Sie die Beschwerde so lange vor sich her, bis sie nicht mehr aktuell ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Täuschen Sie Eltern oder anderen Beschwerdeführern vor, dass Sie sich für ihre Beschwerde interessieren oder ihrer Beschwerde nachgehen, obwohl Sie das nicht tun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertuschen Sie häufig Fehler oder Pannen, die Sie machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bieten Sie den Eltern nur wenige Möglichkeiten, sich mit Ihnen auszutauschen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeigen Sie nur Interesse und Aufgeschlossenheit gegenüber den Eltern oder Kooperationspartnern, die Ihre Meinung vertreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Treten Sie Eltern, die sich beschweren wollen, mit Ablehnung entgegen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## b. Verhaltenskodex

*Die katholische Kirche will Mädchen und Jungen, jungen Frauen und Männern Lebensräume bieten, in denen sie ihre Persönlichkeit, ihre Fähigkeiten und Begabungen entfalten können. Dies sollen geschützte Orte sein, in denen junge Menschen sich angenommen und sicher fühlen. Kinder und Jugendliche brauchen und finden Vorbilder, die sie als eigenständige Persönlichkeiten respektieren und unterstützen und denen sie vertrauen können. Die Verantwortung für den Schutz von Mädchen und Jungen, jungen Frauen und Männern liegt bei den ehrenamtlichen und haupt- und nebenberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Gesamtfeld der kirchlichen Arbeit im kinder- und jugendnahen Bereich. Diese sind zu einem reflektierten Umgang mit ihren Schutzbefohlenen und zur zeitnahen und angemessenen Thematisierung von Grenzverletzungen verpflichtet, die durch ihre Kolleginnen und Kollegen oder durch die ihnen anvertrauten Mädchen und Jungen, jungen Frauen und Männer begangen worden sind.*

### ➤ Nähe & Distanz

- (1) Einzelsituationen sollten von außen jederzeit zugänglich sein.
- (2) Die Arbeit sollte keine Grenzen der Schutzbefohlenen überschreiten und ein angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz wahren, damit u.a. keine Angstsituationen entstehen.
- (3) Es darf keine Geheimnisse zwischen Bezugsperson und Minderjährigen geben, die von der Bezugsperson ausgehen und das Kind zum Schweigen zwingen.
- (4) Der Umgang mit Geheimnissen an sich muss geklärt sein.
- (5) Bei Grenzüberschreitungen oder möglichen Grenzüberschreitungen muss das Handeln der Bezugsperson offengelegt werden.
- (6) Finanzielle & materielle Zuwendungen von der Bezugsperson an einzelne Minderjährige zur Bevorzugung sind nicht zulässig.

### ➤ Angemessenheit von Körperkontakt

- (1) Es darf keinen Körperkontakt im Zusammenhang mit Belohnung und Strafe geben.
- (2) Der Körperkontakt muss der Situation und dem Alter entsprechend sein.
- (3) Körperkontakte in Pflege, Trost und Erste-Hilfe sind nicht auszuschließen.

### ➤ Sprache und Wortwahl

- (1) Es dürfen keine herabsetzenden Namen als Ansprache für Schutzbefohlene benutzt werden.
- (2) Es sollte darauf geachtet werden, dass bei sprachlichen Grenzverletzungen und sexualisierter Sprache eingeschritten und Position bezogen wird.

### ➤ Umgang mit und Nutzung von Medien & sozialen Netzwerken

- (1) Pornographisches Material jeglicher Art ist im Kontext kirchlicher Arbeit untersagt.
- (2) Es ist bei allen Medien auf die Altersfreigabe zu achten und auf die individuellen Nutzer der Medien.
- (3) Bezugspersonen sollen auf eine gewaltfreie und nicht sexualisierte Nutzung jeglicher Medien durch Minderjährige achten.

### ➤ Achtung der Intimsphäre

- (1) Gemeinsame Körperpflege (Duschen) zwischen Bezugspersonen und Schutzbefohlenen ist nicht gestattet.
- (2) Zimmer & Sanitäreinrichtungen der Minderjährigen sind als deren Intimsphäre zu wahren.

### ➤ Disziplinarmaßnahmen

- (1) Disziplinarmaßnahmen sind in keinem Fall mit Gewalt oder Drohung etc. durchzuführen.
- (2) Das geltende Recht ist zu beachten.
- (3) Mutproben sind zu unterbinden.

### ➤ Verhalten auf Tagesaktionen, Freizeiten und Reisen

- (1) Ausreichend Betreuungspersonal und auch geschlechtlich an die Gruppe der Schutzbefohlenen angepasst.
- (2) Es sollten Betreuern und Minderjährigen getrennte Schlafmöglichkeiten zur Verfügung stehen.
- (3) In Schlaf- und Sanitärbereichen ist der alleinige Aufenthalt der Minderjährigen zu garantieren.

---

Ort, Datum

Unterschrift