



Institutionelles Schutzkonzept der Kindertagesstätten der Pfarrei St. Bonifatius Wiesbaden

Präambel

Rund ein Viertel unserer pädagogischen Fachkräfte erarbeiteten einrichtungsübergreifend einen Entwurf eines Verhaltenskodex, der Soll-, Kann-, und Mussnormen für das tägliche Handeln mit den Kindern beinhaltet. Grundlage für die Ausarbeitung ist das Konzept der katholischen Kindertagesstätten St. Bonifatius Wiesbaden (hier insbesondere Vision, Mission, Leitbild, pädagogisches Konzept, Bild vom Kind und Rolle der pädagogischen Fachkraft). Der Entwurf wurde im Dezember 2015 von der Leitungsebene im Kindertagesstätten-Bereich verabschiedet, nachdem auch die Koordinationsstelle Prävention vor sexualisierter Gewalt im Bistum Limburg ergänzende Vorschläge eingebracht hat. Auch Eltern und Kinder wurden im weiteren Prozess mit einbezogen.

Vorliegendes Regelwerk ist für alle Mitarbeitenden¹ der Kindertagesstätten St. Bonifatius Wiesbaden in allen Arbeitsbereichen gleichermaßen gültig und verbindlich, obgleich wir wissen, dass Pädagogik und die Arbeit am Kind immer individuell ist und jede Situation mit Kindern auch so zu bewerten ist. Schon im Bewerbungsverfahren weisen wir auf die Existenz und die Inhalte des Institutionellen Schutzkonzeptes und die Wichtigkeit des Themas der Prävention sexualisierter Gewalt hin, die Selbstverpflichtungserklärung des Bistums Limburg in der jeweils gültigen Fassung sowie das institutionelle Schutzkonzept sind Bestandteil des Einstellungsprozesses und der Einarbeitungsphase. Damit verdeutlichen wir, wie stark wir uns mit dem Thema „Prävention von Gewalt und sexualisierter Gewalt“ beschäftigt haben und sehen unseren Auftrag ganz klar darin, die uns anvertrauten Kinder bestmöglich zu schützen, auch innerhalb von Familien und Teams für das Thema zu sensibilisieren und uns hier als Kindertagesstätten ständig weiterzuentwickeln.

Das institutionelle Schutzkonzept soll dazu dienen, gemeinsam und partizipativ eine Form von Kultur einzuüben und ist in dem Wissen entstanden, dass pädagogische Arbeit immer von Veränderung geprägt ist und durch Reflexion und Evaluation am Leben gehalten wird. Dies verdeutlicht, dass dieser Kodex nicht den Handlungsrahmen

¹ Damit gemeint sind haupt- und ehrenamtlich Tätige, Anzuleitende aller Art sowie Verwaltungs- und Hauswirtschaftskräfte

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 1
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



des Einzelnen einengen soll, sondern bei oben genanntem Anliegen (Reflexion und Evaluation) unterstützen kann.

Es geht nicht um eine Überregulierung der pädagogischen Arbeit, sondern um die Konkretisierung einer Haltung in besonders sensiblen Bereichen – als Schutz für Kinder und Jugendliche, als Sicherheit für die Mitarbeitenden und als Qualitätsmerkmal der Einrichtungen.

Jede in diesem Konzept benannte Norm enthält einen kurzen Einleitungstext, der einen Bezug zum Gesamtkonzept herstellt. Aus diesem Gesamtkonzept ergibt sich zudem auch das Verfahren im Beschwerdefall, dass im Anhang ebenfalls beigefügt ist.

Alle vorangegangenen wirksamen Bestimmungen (Selbstverpflichtungserklärung und Schutzkonzept des Bistums Limburg in der jeweils gültigen Fassung) bleiben weiterhin bestehen, unberührt und sind als Teil des Institutionellen Schutzkonzeptes zu betrachten.

Das institutionelle Schutzkonzept der Kitas der Pfarrei St. Bonifatius wird, ab dem Erstellungsdatum der jeweils aktuellen Version spätestens alle zwei Jahre geprüft und evaluiert. Mindestens zu Beteiligten sind hierbei die Trägerkoordination und die sieben Teams der Kindertagesstätten. Um Freigabe zu bitten ist der Pfarrgemeinde- und Verwaltungsrat. Über jede Neuerung zu informieren sind die Kinder und Familien. Für die Evaluation verantwortlich ist der Träger der Einrichtung. Alle Mitarbeitenden werden alle zwei Jahre sowohl zum Schutzkonzept des Bistums als auch zum institutionellen Schutzkonzept geschult.

1. Sprache, Wortwahl und Kommunikation und Kleidung

"Wir pädagogischen Fachkräfte öffnen uns für alle Kinder, zeigen Verständnis für ihre individuelle Situation, bauen eine verlässliche Beziehung auf und geben ihnen dadurch Sicherheit und Orientierung. Dabei möchten wir aufmerksame Zuhörer sein und leben Werte vor. Wir setzen uns vorurteilsbewusst mit anderem Denken auseinander. In unserer Arbeit mit den Kindern sind wir authentisch und reflektieren unser Verhalten. Dabei sehen wir uns als Impuls- und Rahmengerber und agieren als Moderatoren und Regisseure im Alltag der Kinder. Durch Gespräche mit den Kindern geben wir ihnen Anregungen, selbst nachzudenken, und ermutigen sie, im Rahmen ihrer Möglichkeiten eigene Ideen und Lösungswege zu entwickeln."

1.1 Ich kommuniziere jederzeit wertschätzend.

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 2
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



1.2. Ich vermeide negative Äußerungen (Bloßstellungen, abfällige, persönlich verletzende Ausdrucksweisen sowie sarkastische Äußerungen). Sollte es dazu kommen, wird dies mit entsprechenden Personen in angemessener Form thematisiert.

1.3. Ich unterlasse sexualisierte Ausdrucksweisen, da sie eine sexuelle Grenzverletzung darstellen. Sollte es dennoch dazu kommen, wird dies mit den entsprechenden Personen in angemessener Form thematisiert und der Einrichtungsleitung gemeldet.

1.4. Ich spreche die Kinder mit dem vollständigen Namen an und unterlasse Kosenamen.

1.5. Ich gestalte mein Handeln offen und transparent.

1.6. Ich achte darauf, dass ich während meiner Tätigkeit keine Kleidung trage, die zu einer Sexualisierung der Atmosphäre beiträgt (z.B. Kleidung, die den Blick auf die Brust oder Genitalien ermöglicht/ betont oder Kleidung, die Unterwäsche absichtlich hervorhebt).

2. Gestaltung von Nähe und Distanz

„Wir pädagogische Fachkräfte öffnen uns für alle Kinder, zeigen Verständnis für ihre individuelle Situation, bauen eine verlässliche Beziehung auf und geben ihnen dadurch Sicherheit und Orientierung. Dabei möchten wir aufmerksame Zuhörer sein und leben Werte vor.“

„Den Entwicklungsprozess der Kinder gestalten und begleiten wir gemeinsam mit den Eltern und bauen eine wertschätzende und respektvolle Erziehungs- und Bildungspartnerschaft auf. Eltern erleben wir als Experten für die Entwicklung ihrer Kinder und verstehen unsere Arbeit familienergänzend. Gemeinsam mit den Eltern klären wir die jeweiligen Rollen und Aufgaben, entwickeln gemeinsam Ziele und gewähren Einblicke in unsere Arbeit. Interessen, Fortschritte und Entwicklungen der Kinder besprechen wir gemeinsam in jährlichen Entwicklungsgesprächen.“

2,1, Ich gehe achtsam und verantwortungsbewusst mit Nähe und Distanz um. Individuelle Grenzen von anderen und respektiere ich.

2.2. Ich nehme nur auf Wunsch des Kindes Körperkontakt auf (z.B. beim Trost spenden).

2.3. Spiele, Methoden, Übungen und Aktionen werden so gestaltet, dass den Kindern keine Angst gemacht wird und sie die reale Möglichkeit haben, sich Berührungen zu entziehen, wenn sie es möchten. Der Körperkontakt muss immer dem Alter, dem

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 3
----------------------------------	--------------------	--------------	--------------------------------------	------------



Entwicklungsstand und der Zustimmung des Schutzbefohlenen (auch nonverbal) angemessen sein

2.4. Ich vermeide Exklusivkontakte zu einzelnen Kindern (z. B. das Lieblingskind oder der Störer). Exklusivkontakte sind auch in medialen Zusammenhängen (WhatsApp, Facebook etc.) untersagt. Sollten vor Kitaaufnahme private Verbindungen zur Familie bestehen, gehe ich damit transparent um.

2,5, Ich reflektiere meinen Umgang mit Abhängigkeit und Macht und gehe verantwortungsbewusst mit diesen Themen um.

2.6. Kinder dürfen nicht unangemessen berührt werden.

2.7. Mittagsschlaf und Übernachtungen in der Kita sind nur nach vorheriger, schriftlicher Zustimmung der Personensorgeberechtigten zulässig. Übernachtungen in der Kita werden je Gruppe grundsätzlich von zwei Fachkräften betreut.

2.8. Ich bemühe mich, jede Form persönlicher Grenzverletzung in meiner Arbeitsumgebung bewusst wahrzunehmen. Werden Formen der Grenzverletzung wahrgenommen, werden die notwendigen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der anvertrauten Kinder unverzüglich eingeleitet. Dabei bin ich mir der Grenzen meiner Handlungsfähigkeit bewusst und suche den Kontakt mit den vom Träger/Einrichtung benannten Personen.

3. Wahrung der Intimsphäre des Kindes

„Für die pädagogischen Fachkräfte in unserer Pfarrei ist es außerdem selbstverständlich, dass das Kind ein Recht auf körperliche Unversehrtheit sowie die Wahrung seiner Persönlichkeitsrechte hat. Somit versteht es sich selbst, dass Kinder bestimmen dürfen, welche Fachkraft bei ihnen pflegerische Aufgaben wahrnimmt. Die Teams unserer Kindertagesstätten sind sich bewusst, dass die Einflussnahme und die Möglichkeiten der Unterstützung für einzelne Kinder und Familien begrenzt sind und die Form des Einwirkens in Bedarfsfällen von den Familien mitbestimmt wird. Es wird jederzeit darauf geachtet, ein professionelles Gleichgewicht zwischen Nähe und Distanz zu wahren.“

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 4
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



3.1. Vor der Ausführung von pflegerischen Arbeiten (umziehen, wickeln, duschen, Begleitung bei Toilettengängen) am Kind verpflichte ich mich, das Kind nach seinem Einverständnis zu fragen. Liegt dieses nicht vor, ist eine andere Fachkraft zur Durchführung der Pflegemaßnahme anzubieten. Sollte ich wahrnehmen, dass das Kind alle Fachkräfte ablehnt, beziehe ich die Eltern nach Möglichkeit mit ein.

3.2. Für die Durchführung von pflegerischen Arbeiten biete ich dem Kind angemessene (Sanitär-)Räumlichkeiten an, die einen angemessenen Rückzug, jedoch auch Transparenz ermöglichen.

3.3. Ich verpflichte mich bei pflegerischen Arbeiten zu beziehungsvoller sowie transparenter Pflege.

3.4. Ich beziehe das Kind im Pflegeprozess altersgerecht mit ein.

3.5. Kurzzeitpraktikanten von bis zu 3 Monaten Praktikumszeit sind von pflegerischen Arbeiten auszuschließen.

3.6. Vertrauliche Informationen über einzelne Kinder und seine Familie kommuniziere ich in geeigneten, vom pädagogischen Alltag in der Gruppe losgelösten Situationen.

3.7. Vertrauliche Informationen gebe ich nicht ohne vorherige Information der Erziehungsberechtigten an Dritte (auch andere Eltern der Kita) weiter.

3.8. Bei Wasserspielen in der Kita müssen die Kinder mit Bekleidung bzw. Unterhose bekleidet sein (nicht nackt). Kinder müssen sich in einem geschützten Raum umziehen können.

3.9. Ich achte darauf, dass Sanitärräume nur von Berechtigten der Einrichtung betreten werden. Personen, die nicht Teil der Einrichtung sind, haben nur Zutritt, wenn sich keine Kinder in den Räumlichkeiten befinden.

3.10. Jedes Kind hat das Recht, in allen Situationen „Nein!“ zu sagen, wenn es etwas nicht will. Ich trage Verantwortung dafür, die Kinder und pädagogisch Handelnde dafür regelmäßig sensibilisiert werden. Zudem sensibilisiere ich die Kinder jederzeit dafür, dass „Hilfe holen kein Petzen ist. Geeignetes Material hierzu halten Träger und Einrichtungsleitung vor.

3,11. Bei "Doktorspielen" achte ich darauf, dass keine Gegenstände in Körperöffnungen hineingesteckt werden. Doktorspiele dürfen nur im Einvernehmen der Kinder stattfinden

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 5
----------------------------------	--------------------	--------------	--------------------------------------	------------



und dürfen von allen Beteiligten jederzeit gestoppt werden. Regeln für Doktorspiele sind in der Kindergruppe bekannt und transparent. Doktorspiele dürfen nur im geschützten Raum (nicht vor der Gruppe) stattfinden.

4. Umgang mit internen Herausforderungen

4.1. Mir ist bewusst, dass in Kindertagesstätten ein schnellebiger und manchmal hektischer Alltag herrscht. Belastungen, die ggf. aus diesem Alltag entstehen, thematisiere ich auf Ebene von Träger und Leitung. Kunden bleiben bei der Bearbeitung meiner Belastungen außen vor.

4.2. Träger und Leitung sorgen für ein Klima, in welchem ich aktiv Unmut und Belastungen äußern darf. Ich kann sicher sein, dass meine Äußerungen ernst genommen und bearbeitet werden.

4.3. Wenn ich mit internen Prozessen unzufrieden bin, äußere ich dies offen gegenüber meiner Leitung oder dem Träger und halte aktiv Verbesserungsvorschläge bereit.

4.4. Bemerke ich innerhalb meines Alltags einen Verstoß gegen die hier getroffenen Regelungen, thematisiere ich das mit den Betreffenden behutsam bzw. gebe kritisch Rückmeldung.

5. Umgang mit Familien

"In unseren Einrichtungen geben wir Eltern die Sicherheit, dass ihre Kinder gut aufgehoben sind. Die Grundlage einer positiven Elternzusammenarbeit zum Wohle des Kindes ist nicht nur eine gute Beziehung zwischen Pädagogen und Kindern, sondern gerade auch zwischen Eltern und Pädagogen in der Kita. Diese Beziehung ist von einem partnerschaftlichen Miteinander gekennzeichnet. Wir sehen Eltern als Experten in der Erziehung ihres Kindes – denn sie kennen es am besten. Wir Pädagogen verstehen uns als die Experten für die Entwicklung von Kindern."

5.1 Ich wertschätze und respektiere die individuellen Lebensentwürfe der Herkunftsfamilien.

5.2. Mein Umgang mit den Familien im Alltag ist geprägt von Wertschätzung, Respekt und Achtung.

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 6
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



5.3. Ich unterstütze die Bildungs- und Erziehungspartnerschaft aktiv, indem ich Eltern als Experten für ihr Kind wahrnehme.

5.5. Probleme und Besonderheiten, die das Wohl des Kindes oder den positiven Entwicklungsverlauf des Kindes gefährden, thematisiere ich mit Feingefühl und Empathie.

5.6. Ich achte auf Offenheit und Transparenz innerhalb meiner Eltern-Pädagogen- Beziehung.

6. Geschenke und Vergünstigungen

„Zusammen“ ist das Zauberwort! Wie schon in unserer Qualitätspolitik beschrieben, sind Eltern unsere Kunden. Deshalb ist es uns ein großes Anliegen, mit unserer Arbeit familienentlastend und unterstützend zu wirken und auf jede Familie soweit individuell einzugehen wie möglich“

6.1. Geschenke, die Mitarbeitenden von einzelnen Kindern sowie deren Angehörigen zuteilwerden, dürfen einen Gesamtwert von 15€ nicht überschreiten.

6.2. Finanzielle Zuwendungen seitens der Familien werden über die jeweilige Kita-Leitung der Barkasse als zweckgebundene Spende zugeführt.

6.3. Geschenke und Vergünstigungen, die den Mitarbeitenden durch den Träger zuteilwerden, sind nur im Rahmen der in Kapitel 4 vorgeschriebenen Möglichkeiten (Liste Zuwendungen für Mitarbeitende) zulässig.

7. Umgang mit Konfliktsituationen mit Kindern

"Das Wort „firmare“ ist lateinischen Ursprungs und heißt „festigen, stärken“. Wir wollen die Kinder für ihr Leben stärken, indem sie in unseren Einrichtungen spielerisch den Umgang in der Gruppe einüben, Sozialverhalten erlernen, Eigeninitiative entwickeln und immer wieder neue Erfahrungsfelder in der Kita entdecken."

7.1. Konflikte mit Kindern löse ich durch ein Gespräch auf Augenhöhe (Verwendung von Ich-Botschaften, altersentsprechende sowie angemessene Ansprache --> Körperhaltung, Tonfall im Vier-Augen-Gespräch).

7.2. Die beteiligten Kinder ermutige ich zur Schilderung ihrer Wahrnehmung der Konfliktsituation.

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 7
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



7.3. Ich bleibe innerhalb von Konflikten authentisch, spiegele die Emotionen der Kinder und bleibe stets in der Eigenreflexion und Selbstwahrnehmung.

7.4. Gewaltfreiheit (auch verbal) ist für mich selbstverständlich.

8. Umgang im Team

"Als unsere absoluten Stärken als Arbeitgeber sind die Arbeitsatmosphäre und der gute Umgangston zu nennen. Das respektvolle Miteinander und das Vertrauen in den Vorgesetzten sind elementare Faktoren, die die Zusammenarbeit nachhaltig prägen. Unsere Mitarbeiter können auf allen Hierarchieebenen Verantwortung für Teilbereiche übernehmen."

8,1, Ich achte im Umgang miteinander darauf, jederzeit wertschätzend und auf Augenhöhe zu agieren.

8.2. Ich habe das Recht und die Pflicht, meine Meinung ehrlich und gleichberechtigt zu äußern.

8.3. Ich achte auf einen respektvollen und feinfühligem Umgang miteinander.

8.4. Ich achte auf eine Kultur der Offenheit und Transparenz, in der Probleme offen angesprochen und konstruktiv gelöst werden.

8,5, Scheint ein Problem oder Konflikt im Team unlösbar, suche ich die Unterstützung durch Dritte (Supervision, Leitung oder neutrales Mitglied des Teams).

9. Verdachtsmomente oder Fälle von sexualisierter Gewalt bzw, Gewalt

„Wir wollen uns ganz individuell auf sie [die Kinder] einlassen. Für alle kindlichen Reaktionen gibt es Ursachen, die auch in unserem eigenen Handeln liegen können .Dies reflektieren wir im Alltag. Wir ermutigen die Kinder, ihren eigenen guten Weg zu gehen. Unser Selbstverständnis ist darauf ausgerichtet, dass wir uns als Gemeinschaft aus Kindern, Familien und Mitarbeitern verstehen, die auf Grundlage des christlichen Glaubens und der UN-Menschenrechte lebt“

9.1. Ich verpflichte mich, bei Verdachtsmomenten oder dem Bekanntwerden von gewaltvollen Vorgängen unter Kindern bzw. zwischen Kindern und Erwachsenen, diese bewusst wahrzunehmen, direkte Schutzmaßnahmen zu ergreifen und die Situation mit den Beteiligten zu thematisieren und zu reflektieren oder höhere Stellen (Leitung, Trägerkoordination) einzuschalten.

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 8
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



- 9.2. Die Vorgaben des Kapitels „6b Regelungen zum Schutzkonzept“ des QM-Handbuchs gelten in der jeweils gültigen Fassung.
- 9.3. Die Erläuterungen zu den Prozessen auf Seite 25 und 32 des Schutzkonzeptes im Bistum Limburg gelten entsprechend

10. Zugelassene Beratungsstellen in Verdachtsfällen oder Fällen sexualisierter Gewalt

Abteilung Prävention (Koordinierungsstelle Prävention gegen sexualisierte Gewalt)	Roßmarkt 4 65549 Limburg an der Lahn	06431 295 180		Stephan Menne			Unterstützung in Fragen von sexuellem Missbrauch
Fachberatungsstelle gegen sexuelle Gewalt Wildwasser	Dostojewski straße 10, 65187 Wiesbaden	0611 808619					

Bitte beachten Sie auch die in Wiesbaden monatlichen wechselnden insoweit erfahrenen Fachkräfte.

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 9
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	------------



Anlage 1: Auszug: Konzept „Ideen und Beschwerdemanagement“

Ideen- und Beschwerdemanagement

Innerhalb unserer Qualitätspolitik ist für uns ein funktionierendes Ideen- und Beschwerdemanagement elementar. Zahlreiche Studien belegen, dass der Anteil der unzufriedenen Kunden, die sich nicht beschweren, jenseits der 75%-Marke liegt. Nur wenige Kunden beschweren sich. Dabei sehen wir Rückmeldungen als eine große Chance, um unsere Leistungen und damit die Kundenzufriedenheit stetig zu verbessern. Der besondere Wert einer Beschwerde liegt darin begründet, dass sie zum einen dazu ver-helfen kann, die Beziehung zu unseren Kunden, also Kindern und Eltern, zu verbessern, zum anderen um Fehlerquellen oder Leistungsdefizite zu identifizieren. Ziel innerhalb unseres Beschwerdemanagementsystems ist es daher, die Unzufriedenheit unserer Kun-den zu minimieren und nicht die Beschwerdeanzahl zu senken . Im Gegenteil: Den Anteil der unzufriede-nen Kunden, der sich beschwert, gilt es zu maximieren, damit wir möglichst viele Informationen über die Art, den Umfang und die Ursache der Kundenunzufriedenheit erhalten und damit auswerten können. Um die Beschwerdebarrieren zu minimieren, liegen in allen unseren Einrichtungen Formulare, Wunsch-zettel und Meinungskarten aus, die von den Eltern genutzt werden können, um Rückmeldungen zu Pro-blemen oder Ideen zu geben. Für den Ideen- und Beschwerdeeingang haben wir eine Verantwortungsstruktur organisiert und die Er-fassung aller relevanten Ideen- und Beschwerdein-formationen sichergestellt . Wir agieren dabei nach dem sogenannten Complaint-Ownership-Prinzip. Demnach ist immer diejenige Person, die als erste von einem Kunden, egal auf welchem Weg, über ein Problem informiert wird, dafür verantwortlich, dass dieses Problem als Beschwerde erkannt, erfasst und bearbeitet wird. Dabei verlangt die konsequente Einhaltung des Prinzips, dass alle Mitarbeitenden sich verpflichtet fühlen, Kundenprobleme anzunehmen und alles dafür zu tun, das Problem zu lösen. Auch die Abgabe des Problems an eine fachlich geeignetere Person kann eine Lösung sein. Um unseren Mitarbeitenden die Beschwerdeannahme im Alltag zu erleichtern, haben wir ein Rückmeldeprotokoll erarbeitet, das zu Blöcken gebunden in jeder Gruppe und bei den Führungskräften zur Verfügung steht. Dieses soll bei der Erfassung von Rückmeldungen aller Art helfen, Probleme zeitnah und strukturiert zu dokumentieren. Der Faktor Mensch ist gerade bei der Annahme mündlicher Rückmeldungen ein ganz entscheidender. Für die meisten Menschen ist ein Problem bzw. eine Beschwerde etwas Unangenehmes, das es zu vermeiden gilt Nach all dem Gesagten ist dieses natürliche Verhalten allerdings kontraproduktiv im Sinne unserer Qualitätspolitik. Deshalb wurden alle unsere Mitarbeitenden darin geschult, sich adäquat und situationsgerecht im Kundengespräch zu verhalten. Neben dem direkten Beschwerdemanagementprozess, zu dem geeignete Maßnahmen zur Beschwerdestimulierung genauso gehören wie die

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 10
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	-------------



Beschwerdeannahme, -bearbeitung und zeitnahe Reaktion, existiert der indirekte Beschwerdemanagementprozess, der im Hintergrund vorwiegend ohne Kundenkontakt abläuft. Hier werden die Informationen aus den Beschwerden, Problemen und Ideen ausgewertet, aufbereitet und die eigenen Aktivitäten überwacht. Wir sehen unser Beschwerdemanagementsystem als ganzheitliches Tool, in das auch alle anderen Arten von Rückmeldungen, z .B . offene Nennungen aus Befragungen oder die Evaluierung von Veranstaltungen für Mitarbeiter und Eltern einfließen. In regelmäßigen Abständen, i d. Regel einmal jährlich, wird auf Trägerseite ein Beschwerdereporting verfasst. Die Ergebnisse aus dem Report sind im Rahmen der Beschwerdeinformationsnutzung schließlich für mögliche Prozessoptimierungen innerhalb des Qualitätsmanagementsystems relevant. So wurde beispielsweise auch der Rückmeldebogen weiter optimiert. Die Integration von sogenannten O-Tönen aus offenen Nennungen der Befragungen (Eltern und Mitarbeiter) und Rückmeldebögen ermöglicht es uns zudem, für jede Kita individuelle Fehlerlisten zu erstellen, die die Vorort-Sammlung ergänzen

Anlagen 2 und 3: Prozessablauf Verdacht auf oder sexueller Übergriff unter Kindern
Prozessablauf Verdacht auf oder sexueller Übergriff Auslöser extern

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 11
----------------------------------	--------------------	--------------	--------------------------------------	-------------



Verpflichtungserklärung

Hiermit verpflichte ich _____

geboren am _____

mich zur Einbeziehung des Verhaltenskodex der Kindertagesstätten St. Bonifatius Wiesbaden in die Ausübung meiner beruflichen Tätigkeit. Ich bin verpflichtet, jede Verletzung der hier niedergeschriebenen Regelungen bei mir selbst und anderen bewusst wahrzunehmen, zu thematisieren und zu reflektieren sowie dem direkten Dienstvorgesetzten transparent zu machen.

Ort, Datum

Unterschrift des Mitarbeiters

Freigabe T J. Fauth/S. Wagner	Bearbeitung QMB	Version 5	Formularnummer 4c – i – 5703 - 13	Seite 12
----------------------------------	--------------------	---------------------	--------------------------------------	-------------