



# Checkliste bei Konflikten & Beschwerden

in pfarrlichen Kindertageseinrichtungen im Erzbistum Köln

**Wichtig:** zeitnah reagieren & informieren !

## Verhalten im Vorfall \*

ruhig bleiben, freundlich sein

zuhören, Vertrauen schaffen

Verständnis zeigen

sich Zeit nehmen / zeitnahen Gesprächstermin abstimmen

auf den Gesprächspartner eingehen / das Gespräch in ruhiger, freundlicher Atmosphäre durchführen

bestätigen, dass man sich kümmert

## Notieren

**WER** war beteiligt (Personen benennen)

**WAS** wird vorgeworfen / ist konkret passiert (kurze Schilderung)

**WANN** ist es geschehen (Tag, Datum, Uhrzeit)

**WO** ist es passiert (Ort)

**WIE** ist es geschehen (Art der Handlung/ Art des Vorwurfes)

**WAS** wurde bereits unternommen?

**WELCHE** Absprachen gibt es?

## Umgehend zu unternehmen

Nach erster interner Prüfung einer Beschwerde oder eines Konfliktes ist die zuständige Verwaltungsleitung zu informieren

Überprüfen der Beschwerde

- eine Stellungnahme zur Beschwerde/zum Konflikt erstellen aus der u.a. auch hervorgeht, ob im Vorfeld bereits Vorwürfe bekannt waren und wie damit umgegangen wurde

Nach Information an die Verwaltungsleitung:

**Keine weiteren Auskünfte erteilen – Ansprechpartner ist VL\***

(sofern kein VL vor Ort eingesetzt ist, sollte im Vorfeld ein kompetenter und vertrauensvoller Ansprechpartner für Beschwerden/Konflikte benannt werden)

\* Zur Vorbereitung auf einen Konfliktfall empfehlen wir, **einen Verantwortlichen** zu benennen -> „Beschwerde-Manager“

## Übergriff unter Kindern -> DiCV Fachberatung

<b>Reinhold Gesing</b> Tel. 0221-2010 274	Düsseldorf
<b>Martin Gurk</b> Tel. 0221-2010 343	Frechen, Kerpen, Berg. Gladbach, Burscheid, Kürten, Leichlingen, Odenthal, Overath, Remscheid, Rösrath, Wermelskirchen
<b>Claudia Imhäuser</b> Tel. 0221-2010 123	Dormagen, Grevenbroich, Kaarst, Korschenbroich, Meerbusch, Neuss, Rommerskirchen, Rheinl. Pfalz
<b>Mechthild Linden</b> Tel. 0221-2010 322	Königswinter, Bad Honnef, Troisdorf, Niederkassel, Lohmar, Wachtberg, Meckenheim, Rheinbach, Swisstal, Alfter, Bornheim, Neunkirchen, Much, Hennef, Eitorf, Ruppichterath
<b>Gertrud Luckas-Groß</b> Tel. 0221-2010 235	Leverkusen, Kölner Stadtbezirke Innenstadt (nur Deutz), Mülheim, Kalk, Porz
<b>Daniela Mereu-Müller</b> Tel. 0221-2010 280	Siegburg, Sankt Augustin, Bergheim, Elsdorf, Brühl, Erftstadt, Hürth, Wesseling
<b>Gerda Rütten-Trompetter</b> Tel. 0221-2010 215	Solingen, Stadt Mettmann, Heiligenhaus, Wülfrath, Velbert, Wuppertal
<b>Wolfgang Steinröder</b> Tel. 0221-2010 281	Linksrheinische Stadtbezirke in Köln, Bedburg, Pulheim
<b>Barbara Ulrich</b> Tel. 0221-2010 271	Bonn, Stadt Euskirchen, Weilerswist, Zülpich, Nideggen, Bad Münstereifel, Mechernich
<b>Andreas Welzel</b> Tel. 0221-2010 282	Monheim, Langenfeld, Hilden, Haan, Erkrath, Ratingen, Essen, Radevormwald, Hückeswagen, Wipperfürth, Marienheide, Gummersbach, Lindlar, Bergneustadt, Engelskirchen, Wiehl, Reichshof, Waldbröl, Morsbach

## Sexualisierter Übergriff durch Mitarbeiter → Stabsstelle INTERVENTION

<b>Malwine Marzotko</b> Tel. 0221-1642 1821	Stabsstellenleitung & Interventionsbeauftragte
--	--

Die Ordnung und Ausführungsbestimmungen finden Sie unter [Intervention | Erzbistum Köln](#)

## Beschwerden/ Konflikte -

<b>DiCV Fachberatung</b> (Kontakte s.o.)	religiös-pädagogische Anliegen, betrieblich-organisatorische Fragestellungen, Konzeptionelles, Stellungnahmen
<b>EGV Referat Kita &amp; Familienzentren</b>	arbeitsrechtliche und finanzielle Fragestellungen, Rechts- und Bauanliegen, Kita-Planungen
<b>Katja Schauen</b> Tel. 0221-1642 1082	Düsseldorf, Neuss, Mettmann, Wuppertal, Solingen, Remscheid
<b>Thomas Blum</b> Tel. 0221-1642 1082	Rhein Erftkreis, Köln, Leverkusen, Oberberg
<b>Michael Wehling</b> Tel. 0221-1642 1005	Rhein Sieg (rechtsrheinisch), Rheinisch Bergischer Kreis, Rheinland Pfalz
<b>Sonja Tannebaum</b> Tel. 0221-1642 1062	Bonn, Rhein Sieg (linksrheinisch), Euskirchen