Krisenkommunikation in der Kita: Richtig handeln und klar informieren

geschrieben von Redakteur | September 7, 2026

Unfälle, Vorwürfe, Personalmangel oder öffentliche Kritik: So reagieren Kitas professionell, informieren Eltern und Presse und schützen dabei die Kinder

Ein Unfall in der Kita, ein schwerer Vorwurf gegen eine Fachkraft, Personalmangel oder Kritik in sozialen Medien: Eine Krise kann innerhalb weniger Minuten entstehen. Dann braucht es nicht nur schnelles Handeln, sondern auch klare Kommunikation.

Krisenkommunikation in der Kita bedeutet jedoch nicht,

möglichst schnell etwas nach außen zu sagen. Zunächst müssen Kinder geschützt, Fakten geklärt und Zuständigkeiten festgelegt werden. Erst danach stellt sich die Frage: Wer muss wann was erfahren?

Denn eine Krise besteht selten nur aus dem eigentlichen Ereignis. Sie kann dadurch größer werden, dass Informationen fehlen, widersprüchliche Aussagen kursieren oder Eltern den Eindruck gewinnen, etwas werde verschwiegen.

Für Kitas gilt dabei ein besonders wichtiger Maßstab: Im Mittelpunkt stehen Kinder. Krisenkommunikation darf deshalb nicht in erster Linie dazu dienen, den Ruf der Einrichtung zu schützen. Vorrang haben Sicherheit, Schutz, verlässliche Aufklärung und das Wohlergehen der Kinder.

Die Unfallkasse Berlin empfiehlt für Kitas vorbereitete Abläufe und klare Zuständigkeiten für Notsituationen und Krisen. Gerade bei schwerwiegenden Vorfällen sollte vorher geklärt sein, wer welche Entscheidungen trifft und wer gegenüber Medien Auskunft geben darf.

Krisenkommunikation in der Kita beginnt mit sechs Fragen

Eine Krise beginnt nicht erst, wenn die Presse anruft oder ein Beitrag in sozialen Medien erscheint.

Ein Elternteil beschwert sich. Eine Fachkraft beobachtet etwas Beunruhigendes. Ein Kind verletzt sich. Mehrere Beschäftigte fallen gleichzeitig aus. Ein Kind erzählt zu Hause von einer problematischen Situation.

Schon jetzt beginnt Kommunikation.

Die erste Frage lautet deshalb nicht:

„Was sagen wir nach außen?“

Sondern:

„Was ist passiert, wer muss jetzt geschützt werden und wer braucht welche Information?“

Praxiswerkzeug 1: Die ersten sechs Fragen

1. Was wissen wir sicher?
2. Was wissen wir noch nicht?
3. Wer ist unmittelbar betroffen?
4. Welche Schutzmaßnahmen sind jetzt notwendig?
5. Wer muss intern oder behördlich informiert werden?
6. Wer darf und soll nach außen sprechen?

Diese sechs Fragen helfen, Fakten und Vermutungen voneinander zu trennen. Sie verhindern zugleich zwei typische Fehler: vorschnell etwas zu erklären, das noch gar nicht geklärt ist – oder aus Angst vor einem Fehler überhaupt nicht zu kommunizieren.

Erst schützen, dann kommunizieren

Bei einem Unfall steht zunächst die Versorgung des Kindes im Mittelpunkt. Bei einem Verdacht auf Gewalt muss geklärt werden, wie das betroffene Kind geschützt und das vorgesehene Verfahren eingeleitet wird. Bei gravierendem Personalausfall muss die Leitung zunächst entscheiden, welche Betreuung überhaupt noch verantwortbar ist.

Kommunikation ersetzt keine dieser Aufgaben.

Sie kann aber erklären, **was jetzt geschieht und warum**.

Das gilt besonders für Ereignisse, die das Wohl von Kindern beeinträchtigen können. § 47 SGB VIII verpflichtet den Träger einer erlaubnispflichtigen Einrichtung, entsprechende Ereignisse oder Entwicklungen unverzüglich der zuständigen

Behörde zu melden. Auch offizielle Länderinformationen weisen darauf hin, dass diese Meldepflicht während des laufenden Betriebs besteht.

Deshalb muss in einer ernsthaften Situation immer zunächst geklärt werden, welche internen, gesetzlichen und behördlichen Schritte erforderlich sind.

Transparenz heißt nicht: alles erzählen

Gerade in Krisen wird häufig Transparenz gefordert. Das ist richtig – aber Transparenz bedeutet nicht, sämtliche bekannten Informationen öffentlich zu machen.

In einer Kita betreffen viele Informationen Kinder, Familien oder Mitarbeitende. Persönliche Daten, gesundheitliche Einzelheiten, Verdachtsmomente oder Aussagen eines Kindes gehören nicht automatisch in eine Elternmail oder an die Presse.

Die entscheidende Frage lautet:

Was müssen Menschen wissen, damit sie die Situation verstehen und angemessen handeln können – und was muss geschützt bleiben?

Bei einem laufenden Verfahren kann beispielsweise gesagt werden, dass ein Vorwurf bekannt ist, ernst genommen und geprüft wird. Nicht erforderlich ist es, Vermutungen über Schuld oder Motive öffentlich weiterzugeben.

Praxiswerkzeug 2: Tatsache – Maßnahme – offener Punkt

Ein einfacher Dreischritt hilft:

- **Gesicherte Tatsache:** Was wissen wir sicher?
- **Maßnahme:** Was haben Einrichtung und Träger veranlasst?
- **Offener Punkt:** Was wird noch geprüft?

Zum Beispiel:

„Uns ist ein Vorwurf im Zusammenhang mit einer Situation in unserer Einrichtung bekannt geworden. Wir nehmen diesen sehr ernst und haben den Träger informiert. Der Sachverhalt wird derzeit geprüft. Zum Schutz der betroffenen Kinder und Mitarbeitenden können wir zu Einzelheiten momentan keine Angaben machen.“

Damit wird weder beschönigt noch vorverurteilt.

Unfall in der Kita: Wie Eltern informiert werden sollten

Wenn Eltern wissen, dass ein Rettungswagen vor der Kita stand, werden Fragen entstehen. Gibt es keine verlässliche Information, füllen Gerüchte die Lücke.

Eine erste Mitteilung kann trotzdem knapp bleiben:

„Heute Vormittag kam es in unserer Einrichtung zu einem medizinischen Notfall. Das betroffene Kind wurde versorgt und ärztlich betreut. Die Eltern des Kindes wurden selbstverständlich informiert. Weitere persönliche Einzelheiten können wir zum Schutz des Kindes nicht mitteilen.“

Entscheidend ist nicht, möglichst viel zu sagen. Entscheidend ist, **verlässlich zu informieren**.

Auch bei weniger dramatischen Krisen gilt dieses Prinzip. Fällt beispielsweise Personal kurzfristig aus, brauchen Eltern vor allem klare Antworten: Was ändert sich? Für wen? Wie lange? Was passiert als Nächstes?

Praxiswerkzeug 3: Die Vier-Punkte-Elterninformation

Eine kurzfristige Information sollte möglichst vier Fragen beantworten:

- Was ist passiert?
- Was bedeutet das konkret für die Familien?
- Was unternimmt die Einrichtung?
- Wann gibt es die nächste Information?

Zum Beispiel:

„Aufgrund mehrerer kurzfristiger Krankheitsausfälle können wir morgen die Gruppe Blau nicht vollständig besetzen. Nach Prüfung aller Vertretungsmöglichkeiten müssen wir deshalb die Betreuungszeit am Dienstag auf 8 bis 14 Uhr begrenzen. Uns ist bewusst, dass dies Familien vor organisatorische Schwierigkeiten stellt. Wir informieren Sie bis 16 Uhr darüber, ob die reguläre Betreuung am Mittwoch wieder möglich ist.“

Die nächste Informationszeit zu nennen ist besonders hilfreich. Eltern wissen dann, wann sie mit Neuigkeiten rechnen können.

Fehler eingestehen, wenn ein Fehler feststeht

Eine Kita verliert nicht zwangsläufig Vertrauen, weil ein Fehler passiert. Schwieriger wird es, wenn Verantwortliche ausweichen oder das Offensichtliche sprachlich verschleiern.

Statt:

„Im Rahmen eines bedauerlichen Kommunikationsproblems kam es

offenbar zu Missverständnissen.“

ist klarer:

„Wir haben die Eltern gestern zu spät informiert. Das war ein Fehler. Dafür entschuldigen wir uns.“

Ein klar benannter Fehler ist etwas anderes als ein ungeklärter Vorwurf. Solange nicht feststeht, was geschehen ist, sollte weder Schuld eingestanden noch eine Beschuldigung reflexartig zurückgewiesen werden.

Der Grundsatz lautet:

Ernst nehmen, schützen, prüfen und informieren – aber nichts als Tatsache darstellen, was noch geklärt werden muss.

Vorwürfe gegen Fachkräfte: Kinderschutz ohne Vorverurteilung

Besonders schwierig wird Krisenkommunikation, wenn einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin unangemessenes oder übergriffiges Verhalten vorgeworfen wird.

Mehrere berechtigte Interessen treffen dann aufeinander. Das Kind muss geschützt und ernst genommen werden. Gleichzeitig darf eine beschuldigte Person nicht öffentlich vorverurteilt werden. Leitung und Träger müssen den Sachverhalt prüfen und gegebenenfalls weitere Stellen einschalten.

Für die Kommunikation lässt sich das auf einen Satz bringen:

Ein Vorwurf ist weder belanglos noch bereits ein Beweis.

Das sollte auch in der Wortwahl erkennbar sein.

Problematisch wären Aussagen wie:

„Das kann bei uns überhaupt nicht passiert sein.“

Ebenso problematisch wäre:

„Die Fachkraft hat sich eindeutig falsch verhalten“, solange die Fakten noch nicht geklärt sind.

Besser ist:

„Wir nehmen die Schilderung sehr ernst und prüfen den Sachverhalt nach den dafür vorgesehenen Verfahren.“

Presseanfrage an die Kita: Wer darf was sagen?

Eine Journalistin ruft an:

„Stimmt es, dass ein Kind in Ihrer Kita von einer Mitarbeiterin geschlagen wurde?“

Jetzt sollte nicht die Person antworten, die zufällig ans Telefon gegangen ist.

Die Unfallkasse Berlin weist ausdrücklich darauf hin, dass bei Krisen geklärt sein sollte, welche Befugnisse die Kita-Leitung besitzt und wann beispielsweise Träger oder andere Stellen zuständig sind.

Praxiswerkzeug 4: Fünf Schritte bei einer Presseanfrage

1. Namen, Medium und Kontaktdaten notieren.
2. Nach der konkreten Frage fragen.
3. Den Redaktionsschluss erfragen.
4. Keine ungeprüfte spontane Stellungnahme abgeben.
5. Verbindlich sagen, wann eine Rückmeldung erfolgt – und diese Zusage einhalten.

Ein sinnvoller Satz lautet:

„Danke für Ihre Anfrage. Ich möchte Ihnen keine ungeprüften

Informationen geben. Ich kläre den aktuellen Stand mit unserem Träger und melde mich bis 14 Uhr bei Ihnen.“

Das ist keine Ausflucht. Es ist professionelles Vorgehen.

Warum „Kein Kommentar“ selten hilft

Es gibt gute Gründe, bestimmte Informationen nicht herauszugeben. Ein pauschales „Kein Kommentar“ wirkt jedoch schnell wie Abwehr oder Geheimhaltung.

Besser ist es, die Grenze zu erklären.

Zum Beispiel:

„Wir können bestätigen, dass der Sachverhalt geprüft wird. Zu personenbezogenen Einzelheiten äußern wir uns zum Schutz der Betroffenen nicht.“

Oder:

„Die zuständigen Stellen sind informiert. Da die Prüfung noch läuft, möchten wir dem Ergebnis nicht vorgreifen.“

So bleibt die Einrichtung ansprechbar, ohne geschützte Informationen preiszugeben.

Praxiswerkzeug 5: Drei Sätze für schwierige Situationen

Wenn etwas ungeklärt ist:

„Dazu liegen uns derzeit noch keine gesicherten Informationen vor. Wir prüfen den Sachverhalt.“

Wenn Persönlichkeitsrechte betroffen sind:

„Zu personenbezogenen Einzelheiten können wir zum Schutz der

Betroffenen keine Angaben machen.“

Wenn ein Fehler feststeht:

„Hier haben wir einen Fehler gemacht. Wir haben unsere Abläufe überprüft und folgende Veränderung vorgenommen: …“

Solche Formulierungen funktionieren allerdings nur, wenn dahinter tatsächlich sorgfältiges Handeln steht.

Kritik in sozialen Medien: Erst prüfen, dann reagieren

Ein kritischer Beitrag erscheint. Andere kommentieren. Screenshots werden weitergeleitet. Nach kurzer Zeit kennen viele Menschen nur noch einen Ausschnitt der ursprünglichen Geschichte.

Dann entsteht schnell der Impuls, sofort öffentlich zu widersprechen. Das kann eine Krise verschärfen. Die bessere Reihenfolge lautet:

Lesen → sichern → prüfen → intern klären → reagieren.

Sachlich falsche öffentliche Behauptungen können korrigiert werden. Persönliche Konflikte gehören dagegen nicht in die Kommentarspalte.

Eine mögliche Antwort:

„Wir nehmen Ihre Kritik ernst. Da es dabei um einen konkreten Vorgang und persönliche Informationen geht, möchten wir diesen nicht öffentlich besprechen. Bitte wenden Sie sich direkt an die Leitung.“

Die Einrichtung signalisiert Gesprächsbereitschaft, ohne vertrauliche Angelegenheiten öffentlich auszutragen.

Krisenplan für die Kita: Zuständigkeiten vorher klären

Die schlechteste Zeit, um zu überlegen, wer im Krisenfall mit Eltern, Presse und Träger spricht, ist der Moment, in dem die Krise bereits da ist.

Deshalb gehört die Kommunikationsstruktur in einen Krisen- oder Notfallplan.

Praxiswerkzeug 6: Der Krisen-Kommunikationsplan auf einer Seite

Frage	Festlegung
Wer entscheidet über externe Kommunikation?	Leitung/Träger
Wer vertritt die Leitung?	Name/Funktion
Wer informiert Eltern?	…
Wer beantwortet Presseanfragen?	…
Wer informiert zuständige Stellen?	…
Wo liegen aktuelle Kontaktdaten?	…
Welche Kommunikationskanäle stehen kurzfristig zur Verfügung?	…
Wer dokumentiert Ereignis und Kommunikation?	…

Die Seite sollte so aufbewahrt werden, dass verantwortliche Personen sie im Ernstfall sofort finden.

Auch aktuelle Materialien zur Kita-Kommunikation zeigen, dass Einrichtungen ihre Kommunikationswege an veränderte und krisenhafte Situationen anpassen müssen. In der Corona-KiTa-Studie des Deutschen Jugendinstituts wurde beispielsweise sichtbar, wie stark Kitas während der Pandemie zusätzliche Kommunikationsformen einsetzen mussten, um den Kontakt zu Familien aufrechtzuerhalten.

Ein Krisenplan sollte ausprobiert werden

Ein Papier im Ordner schafft noch keine Handlungssicherheit.

Was passiert, wenn die Leitung nicht erreichbar ist? Wer kennt die Nummer des Trägers? Wer kann kurzfristig eine Nachricht an alle Eltern senden? Was geschieht, wenn gleichzeitig Eltern und Lokalzeitung anrufen?

Solche Situationen lassen sich im Team durchspielen.

Praxiswerkzeug 7: Die 20-Minuten-Krisenübung

Nehmen Sie einen erfundenen Fall:

„Um 10.15 Uhr verletzt sich ein Kind schwer auf dem Außengelände. Um 11 Uhr schreibt ein Elternteil in einer öffentlichen Facebook-Gruppe, die Kita habe ihre Aufsichtspflicht verletzt. Um 11.20 Uhr ruft die Lokalzeitung an.“

Dann fragt das Team:

- Wer macht jetzt was?
- Wer informiert wen?
- Was wissen wir bereits?
- Welche Angaben dürfen wir machen?
- Was muss geschützt bleiben?
- Wann informieren wir die übrigen Eltern?

Solche Übungen machen Schwachstellen sichtbar, bevor sie im Ernstfall zum Problem werden.

Nach der Krise: Was muss sich verändern?

Wenn die unmittelbare Krise beendet ist, ist die Arbeit noch nicht abgeschlossen.

Jetzt sollte ausgewertet werden:

- Was hat funktioniert?
- Wo entstanden Informationslücken?
- Waren Zuständigkeiten eindeutig?
- Gab es widersprüchliche Aussagen?
- Wurden Eltern rechtzeitig erreicht?
- Brauchen Mitarbeitende weitere Unterstützung?
- Müssen Verfahren geändert werden?

Auch öffentlich kann eine Rückmeldung sinnvoll sein, wenn sich aus dem Vorfall konkrete Veränderungen ergeben haben:

„Wir haben den Vorfall gemeinsam mit dem Träger ausgewertet. Künftig wird …“

Damit zeigt die Einrichtung, dass sie eine Krise nicht nur möglichst schnell hinter sich bringen möchte, sondern daraus lernt.

Das Kind bleibt auch in der Krise der Maßstab

Eine Krise erzeugt unterschiedliche Interessen.

Eltern wollen Antworten. Mitarbeitende möchten geschützt werden. Der Träger muss Verantwortung übernehmen. Die Leitung muss Entscheidungen treffen. Medien fragen nach.

Gerade dann braucht es einen einfachen Prüfstein:

Hilft das, was wir jetzt tun und sagen, dem Schutz und dem Wohlergehen der Kinder – oder dient es vor allem unserer eigenen Entlastung?

Das bedeutet nicht, alles öffentlich machen zu müssen. Im Gegenteil: Der Schutz eines Kindes kann gerade verlangen, bestimmte Informationen nicht weiterzugeben.

Aber die Priorität muss klar sein.

Nicht der Ruf der Kita steht an erster Stelle.

Das Kind steht an erster Stelle.

Zehn Regeln für Krisenkommunikation in der Kita

1. Zuerst Sicherheit und Schutz gewährleisten.
2. Fakten und Vermutungen konsequent trennen.
3. Leitung und Träger frühzeitig einbeziehen.
4. Gesetzliche Melde- und Verfahrenspflichten beachten.
5. Festlegen, wer nach außen spricht.
6. Persönlichkeitsrechte der Betroffenen schützen.
7. Früh informieren, aber nichts Ungeklärtes behaupten.
8. Sagen, was getan wird und wann weitere Informationen folgen.
9. Festgestellte Fehler klar benennen und Konsequenzen ziehen.
10. Nach der Krise Abläufe überprüfen und verbessern.

Eine Kita beweist ihre Professionalität nicht dadurch, dass niemals etwas Schwieriges geschieht. Unfälle, Konflikte, Beschwerden und Fehler lassen sich nicht vollständig verhindern.

Entscheidend ist, **wie damit umgegangen wird**.

Wer sorgfältig prüft, Kinder schützt, Verantwortung übernimmt, verständlich informiert und aus Fehlern lernt, kann auch in schwierigen Situationen Vertrauen erhalten oder neu aufbauen.

Gute Kommunikation zeigt ihre Qualität deshalb nicht nur, wenn alles gut läuft.

Sie zeigt sie besonders dann, wenn es schwierig wird.

Quellen und weiterführende Informationen

- **Unfallkasse Berlin:** *Kita-Leitungskräfte: Was ist in Notsituationen und Krisenfällen zu tun?* Hinweise zu Notfallmanagement, Zuständigkeiten und Medienkontakten.
- **Bundesministerium der Justiz / Gesetze im Internet:** § 47 SGB VIII – Melde- und Dokumentationspflichten erlaubnispflichtiger Einrichtungen.
- **Ministerium für Bildung, Jugend und Sport Brandenburg:** Hinweise zu den Meldepflichten für Kindertageseinrichtungen gemäß § 47 SGB VIII.
- **Bundesinstitut für Öffentliche Gesundheit:** *Probleme und Krisen mit Eltern angehen.* Hinweise und Leitfaden zur Zusammenarbeit mit Eltern in schwierigen Situationen.
- **Deutsches Jugendinstitut:** Ergebnisse der Corona-KiTa-Studie zur Kommunikation zwischen Kita und Eltern in Krisenzeiten.
- **Fraunhofer IAO:** Untersuchungen zu digitalen Kommunikationswegen zwischen Kita und Eltern und deren Bedeutung auch für die Resilienz in Krisensituationen.

Gernot Körner

In der Reihe „Eltern- und Öffentlichkeitsarbeit“ sind folgende Artikel erschienen:

Elternarbeit in der Kita: So gelingt echte

Erziehungspartnerschaft

Wenn Eltern und Fachkräfte in der Kita in Konflikt geraten

Eltern und Schule: Was Kinder für ihre Entwicklung brauchen

Öffentlichkeitsarbeit in der Kita: Zeigt, was ihr leistet!

Öffentlichkeitsarbeit in der Kita: So wird gute Pädagogik sichtbar

Krisenkommunikation in der Kita: Richtig handeln und klar informieren

spielen und lernen: Verstehen, was Kinder wirklich brauchen

Hat Ihnen dieser Artikel neue Erkenntnisse oder praktische Anregungen gegeben? Dann abonnieren Sie unseren kostenlosen Newsletter. Alle 14 Tage erhalten Sie aktuelle Erkenntnisse aus Pädagogik und Bildungsforschung, fundierte Beiträge und konkrete Impulse für die Praxis direkt in Ihr E-Mail-Postfach. Da wir hierzulande noch nicht von Luft und unserer Liebe zu unserer Aufgabe existieren können, gibt es ab und zu auch mal eine Anzeige. Aber als unabhängiges Medium erhalten wir keine weitere Unterstützung und nur so können wir die Beiträge für Sie kostenfrei anbieten.

Jetzt kostenlos anmelden und keine wichtigen Beiträge mehr verpassen.