Demen, 27. Januar 2026

Liebe Einrichtungsleitungen, liebe Erzieherinnen und Erzieher, liebe pädagogische Teams,

der heutige Tag hat uns alle vor große Herausforderungen gestellt. Trotz vieler Bemühungen auf unserer Seite konnten wir leider nicht überall so zuverlässig sein, wie Sie es von uns gewohnt sind. Damit wir gemeinsam aus diesem Tag lernen können, möchten wir offen mit Ihnen teilen, was uns aufgefallen ist – und was wir in den nächsten Tagen aktiv verbessern werden.

1. Kontaktdaten & Einwilligungen für Notfälle

Nur wenn Telefonnummern, E-Mail-Adressen und Meldeketten stimmen, können wir Einrichtungen, Träger und Eltern im Ernstfall ohne Verzögerung erreichen. Ungenaue oder veraltete Daten führen sonst zu Verzögerungen – und genau solche Verzögerungen können in besonderen Situationen unnötige Unsicherheit oder organisatorische Schwierigkeiten verursachen. Genauso wichtig ist, dass diese Meldeketten **nicht nur einmalig festgelegt**, sondern auch **regelmäßig überprüft und aktualisiert** werden. Veränderungen im Team, neue Telefonnummern oder neue Abläufe müssen zeitnah hinterlegt werden, damit im Ernstfall alles reibungslos funktioniert. Und wegen rechtlicher Rahmenbedingungen und um alle Beteiligten zu schützen sind hierbei natürlich auf immer die Einwilligungen erforderlich.

Kurz: Aktuelle Kontaktdaten und klare, abgestimmte Meldewege sind die Grundlage dafür, dass Informationen dort ankommen, wo sie gebraucht werden.

Warum ist das wichtig?

Damit wir im Ernstfall schnell und zuverlässig alle erreichen können.

Was wir verändern

Wir melden uns in den nächsten Tagen bei Ihnen, damit wir gemeinsam alle Daten aktualisieren und vervollständigen können. Bitte helfen Sie dabei, auch die Priorisierung (wer muss zuerst informiert werden, wer danach) mitzugeben, damit unsere Meldeketten auch entsprechend strukturiert werden.

2. Kommunikationswege & technische Belastung

Heute haben wir versucht viele Menschen gleichzeitig mit Informationen zu versorgen. Dadurch kam es zu Verzögerungen bei der Zustellung. Insgesamt haben wir in den frühen Morgenstunden fast **11.000 Menschen** informiert – das hat unsere Systeme stark

beansprucht und stand teils im Widerspruch zu Maßnahmen der Cybersicherheit, die den Prozess dann verlangsamten.

Warum ist das wichtig?

In einigen Situationen zählt jede Minute. Viele Menschen schauen nicht ständig aktiv (also „pull") in ihre Emails oder auf die Internetseite. Deshalb brauchen wir zuverlässige Push-Wege, die Informationen automatisch zu den Einrichtungen gelangen lassen – ohne dass jemand danach suchen muss. Gleichzeitig können wir aber nicht jeden Kanal unbegrenzt gleichzeitig nutzen. Wenn Systeme überlastet sind oder Sicherheitsmechanismen greifen, verzögert sich die Zustellung. Das ist normal, zeigt aber, wie wichtig stabile technische Wege und klare Prioritäten sind.

Je schneller Informationen ankommen, desto schneller können Einrichtungen reagieren, ihren Tagesablauf anpassen und Familien verlässlich informieren. Gute Kommunikationswege schaffen Sicherheit – für die Teams vor Ort, für Eltern und vor allem für die Kinder.

Was wir verändern

- Wir erhöhen die Serverleistung, damit Nachrichten schneller ankommen.
- Wir machen Notfallmeldungen deutlicher sichtbar.
- Wir richten einen zusätzlichen Kommunikationskanal speziell für Einrichtungen ein.

3. Reihenfolge der Information

Heute wurde uns klar, dass unsere bisherige Reihenfolge bei der Versendung von Nachrichten in Ausnahmesituationen nicht optimal war.

Warum ist das wichtig?

In besonderen Situationen – wie heute – braucht es klare und verlässliche Meldewege. Wenn Informationen zuerst bei den Verantwortlichen ankommen, können diese schneller reagieren, Abläufe organisieren und Eltern sowie Teams gezielt informieren. So vermeiden wir Missverständnisse, doppelte Nachrichten oder unnötige Unruhe. Eine gut abgestimmte Reihenfolge sorgt dafür, dass alle Beteiligten zur richtigen Zeit die richtigen Informationen erhalten – strukturiert, nachvollziehbar und verantwortungsvoll.

Was wir verändern

Künftig informieren wir **zuerst die Träger, dann die Einrichtungen**, damit die Verantwortlichen vor Ort sofort Bescheid wissen – erst danach folgen Eltern und Versorgte.

4. Unsere neue Internetseite als schnellster Informationsweg

Viele wichtige Hinweise haben wir heute auf unserer neuen Internetseite veröffentlicht. Wir haben jedoch gemerkt, dass noch nicht allen bewusst war, dass dort in Notlagen immer die aktuellen Informationen **zuerst** stehen.

Warum ist das wichtig?

Es gibt viele Informationswege. Nicht jeder funktioniert immer und zu jeder Zeit. Neben dem „Bringen" von Informationen durch uns muss es auch möglich sein, sich Informationen abrufen zu können.

Was wir verändern

Wir weisen Einrichtungen und Eltern noch einmal gezielt darauf hin und verbessern die Darstellung von Notfallmeldungen zusätzlich. Gleichzeitig werden wir auf jeder Speisenkarte noch einmal ausdrücklich und das auch kontinuierlich darauf hinweisen, dass wichtige Informationen in Zusammenhang mit Versorgungsanpassungen oder in speziellen Notfallsituationen dort jederzeit gefunden werden können.

5. Notfallpläne & gemeinsames Handeln in besonderen Situationen

Ein wichtiger Punkt war heute: In einigen Einrichtungen gibt es noch keine klar geregelten Notfallpläne für außergewöhnliche Situationen wie den heutigen Tag.

Wir bieten schon länger die Umsetzung von **Notfallpaketen** an. In den meisten Fällen wurden wir durch Träger und Einrichtungen hierauf angesprochen, wenn diese auf solche Situationen vorbereitet sein wollten. Für Einrichtungen, die uns dazu keine Rückmeldung geben, gehen wir bisher davon aus, dass vor Ort ein eigener Plan besteht. Heute mussten wir feststellen, dass dies nicht immer so ist.

Warum ist das wichtig?

Besondere Situationen entstehen selten. Aber gerade in diesen ist es entscheidend auf alles Mögliche vorbereitet zu sein. Ob Personal, äußere Einflüsse. Die Auswirkungen sind stellenweise schwer vorherzusehen. Und deswegen brauchen wir gemeinsame Rückfallebenen.

Solche Situationen lassen sich nur schwer vorhersehen und sind alles andere als alltäglich:

- Wetterextreme
- Störungen der Infrastruktur (Energie, Transport, Küche)
- Extreme Personalausfälle
- gestörte Lieferketten

- technische Störungen oder Sperrungen
- kurzfristige Änderungen im Tagesablauf der Einrichtung

Was wir verändern

- Wir unterstützen Sie aktiv bei der Erstellung oder Überarbeitung Ihrer Notfallpläne.
- Wir stellen unsere Notfallpakete noch einmal übersichtlich vor.
- Wir stimmen ein gemeinsames Vorgehen für seltene, aber besondere Wetterlagen oder sonstige vielleicht schwer planbare Situationen mit Ihnen ab.

6. Notfallpakete & praktische Unterstützung, wenn es wirklich „eng" wird

Der heutige Tag hat uns gezeigt, wie wichtig es ist, nicht nur über Notfallpläne zu sprechen, sondern auch über konkrete, sofort einsetzbare Lösungen, wenn besondere Situationen eintreten – zum Beispiel Lieferausfälle, Engpässe in der Versorgung oder wetterbedingte Einschränkungen. Wir bieten bereits seit Längerem Notfallpakete an, die Einrichtungen in außergewöhnlichen Lagen unterstützen sollen. Viele Träger und Leitungen haben uns dafür aktiv angesprochen, um für den Ernstfall gut vorbereitet zu sein. Natürlich hängt die Gestaltung dieser Pakete auch von den Fähigkeiten und Gegebenheiten der Einrichtungen ab.

Heute haben wir gemerkt, dass gerade diese Rückfallkonzepte wichtig sind.

Warum ist das wichtig?

Ein Notfallplan allein hilft nichts, wenn es keine Lösung gibt, die das vordinglichste Ziel sichern kann: Zeit und Lösung schaffen, ohne die Mindestanforderungen zu vergessen. Dies ist in diesem Fall die stabile und sichere Versorgung der Kinder. Notfallpakete sind die Rückfallebene, die unkompliziert und immer zur Verfügung stehen.

Was wir verändern

- Wir stellen allen Einrichtungen unsere Notfallpakete vor.
- Wir unterstützen Sie aktiv bei der Entscheidung, welche Bausteine für Ihre Einrichtung sinnvoll sind.
- Wir stimmen gemeinsam ab, wie und wann ein Notfallpaket ausgelöst wird, damit im Ernstfall alles klar, schnell und reibungslos funktioniert.

Ein Notfallpaket enthält insbesondere haltbare Grundkomponenten, die schnell und ohne große Zubereitung eingesetzt werden können

- warme Alternativgerichte, die kurzfristig bereitgestellt oder vorproduziert werden können
- Verpflegungssnacks
- Zubereitungshinweise für Situationen ohne voll besetzte Küchen oder ohne Kochbetrieb
- Checkliste in der Einrichtung, damit das Team weiß, was wann zu tun ist
- klare Auslösekriterien (Wer entscheidet, wann das Paket aktiviert wird?)
- eine Rückmelde- und Dokumentationshilfe zur Nachbereitung

Wir passen Umfang und Inhalt der Pakete gerne an die individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Einrichtung oder des Trägers an.

7. Unser gemeinsames Ziel

Solche Tage wünschen wir uns alle so selten wie möglich. Aber sie zeigen uns, wie wichtig gute Zusammenarbeit, klare Absprachen und funktionierende Wege der gegenseitigen Unterstützung sind.

Wir tun alles dafür, unsere Abläufe weiter zu verbessern – damit die Versorgung der Kinder und die Entlastung Ihrer pädagogischen Arbeit auch in außergewöhnlichen Situationen sichergestellt bleibt.

Warum ist das wichtig?

Weil uns die Versorgung unserer Kinder und Jugendlichen am Herzen liegt. Unser Team arbeitet gerne und mit viel Engagement dafür. Auch wir sind unzufrieden, wenn es – aus welchen Gründen auch immer – nicht gelingt, dieses Ziel zu erreichen.

Vielen Dank für Ihre Geduld, Ihr Verständnis und Ihr Engagement heute. Wir stehen Ihnen jederzeit für Rückfragen oder ein Gespräch zur Verfügung.

Mit herzlichen Grüßen

Euer Team von Knolles Küche

Mit freundlichen Grüßen