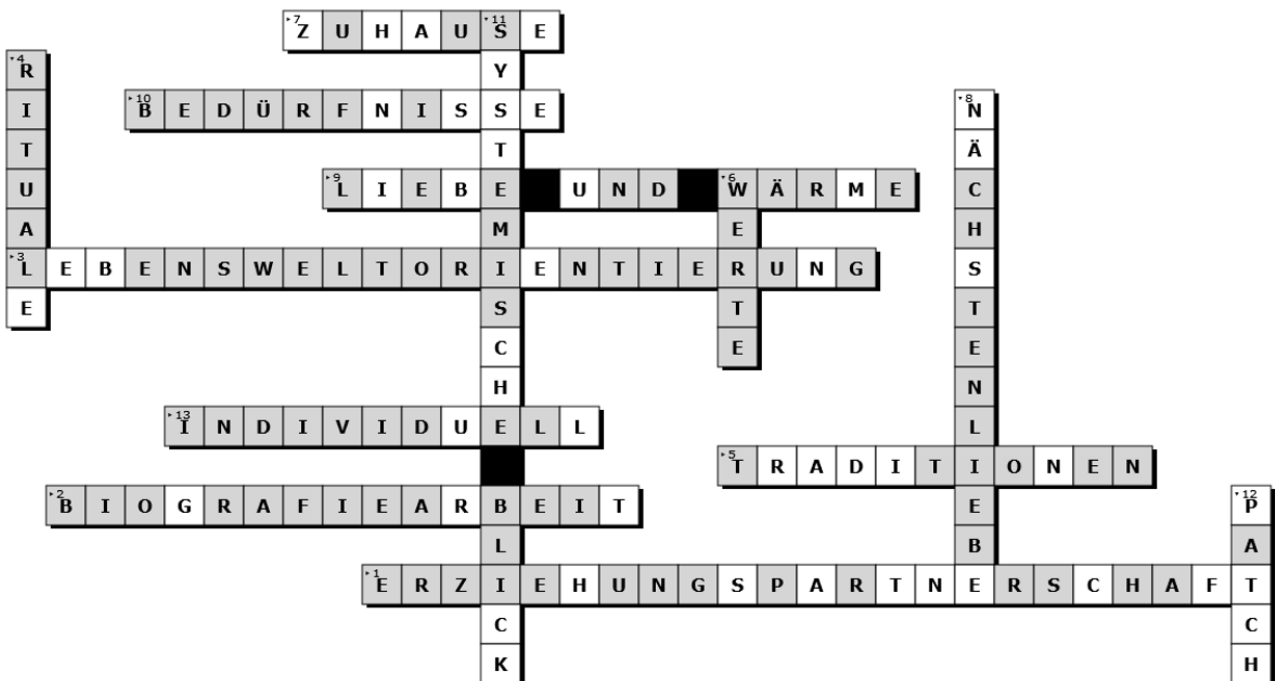




## Konzeption Elternarbeit in der Protestantischen Kindertagesstätte Kindergartenstraße Kaiserslautern



1. Was macht unsere Elternarbeit aus?
2. Wir werden- oder sind? Wird durch uns wie berücksichtigt?
3. Nicht alle Leben gleich! Wir berücksichtigen das in Form von was?
4. Wie schaffen wir Halt im Alltag? Und wie machen das auch Eltern in den Familien?
5. Was bewegt uns manchmal schon seit Generationen hinweg?
6. Wie nennt man das was uns wichtig ist? Und wie sieht dies im Elternhaus aus?
7. Welches ist der wichtigste Ort für ein Kind? (kann auch ein bestimmtes Gefühl beschreiben)
8. Was hält uns zusammen?
9. Welches Gefühl gibt uns allen halt?
10. Was haben wir alle und ist zwingend notwendig zu berücksichtigen?
11. Welcher Blick zeigt auf, dass die Summe seiner Teile mehr ist als das Ganze?
12. Eine Technik, mit der eine warme Decke aus unterschiedlichen Teilen zusammengesetzt ist nennt man?
13. Wir alle sind?

Generiert mit : <https://www.xwords-generator.de/de>

## Inhaltsverzeichnis

|  |   |
|--|---|
| 1. Zusammenarbeit mit den Eltern: .....  | 1 |
| 2. Elemente der Elternarbeit in der Prot. Kindertagesstätte Kindergartenstraße:.....   | 2 |
| 2.1 In Bezug auf den individuellen Fall .....  | 2 |
| 2.1.1 Anmeldegespräch und die Schritte im Vorfeld.....   | 2 |
| 2.1.2 Willkommensgespräch .....  | 3 |
| 2.1.3 Enge Begleitung während der Eingewöhnung und Reflexionsgespräch (erfolgt in Anlehnung an das Berliner Eingewöhnungsmodell) ..... | 3 |
| 2.1.4 Elterngespräche .....  | 3 |
| 2.1.5 Tür- und Angelgespräche .....  | 4 |
| 2.1.6 Entwicklungsgespräche.....   | 4 |
| 2.1.7 Anlassbezogene Gespräche .....   | 4 |
| 2.1.8 Abschlussgespräche .....   | 4 |
| 2.2 In Bezug auf die Gemeinschaft der Eltern .....   | 5 |
| 2.2.1 Elternvollversammlungen .....  | 5 |
| 2.2.3 Kita-Beirat.....   | 5 |
| 2.2.4 Regelmäßig stattfindende Elternabende/ Elternnachmittage.....  | 6 |
| 2.2.5 (regelmäßige) Informationsweitergaben durch... ..  | 6 |
| 2.2.5.1 Aushänge .....   | 6 |
| 2.2.5.2 Elternbriefe .....   | 6 |
| 2.2.7 Evaluationsbögen zur Zufriedenheit .....   | 7 |
| 2.2.8 Feste in Gemeinschaft Feiern .....   | 7 |
| 2.2.9 Unser Beschwerdemanagement für Eltern.....   | 7 |

## **1. Zusammenarbeit mit den Eltern:**

Wir sehen Mütter und Väter als ExpertInnen für Ihre Kinder an und kooperieren mit den Familien der Kinder im Sinne einer Bildungs- und Erziehungspartnerschaft.

Die Aufnahme in eine Kindertagesstätte ist oft der erste Schritt in eine institutionelle Betreuung. Daher ist es uns ein großes Anliegen, schon das Aufnahmegespräch offen und vertrauensvoll zu führen. Der respektvolle und wertschätzende Umgang miteinander ist ein wichtiger Einflussfaktor für das Gelingen einer guten Erziehungspartnerschaft.

Unser professioneller Ansatz speist sich aus den beiden Strömungen des klientenzentrierten Ansatzes und der systemischen Arbeit. Wertschätzend und respektvoll miteinander umgehen ist, sowohl im klientenzentrierten Ansatz zu finden, wie auch in der systemischen Arbeit und bildet daher die wichtigste Grundhaltung, die wir in unserem Handeln berücksichtigen.

Daneben sind es die Elemente der Lebensweltorientierung, des biografisch orientierten Arbeitens, die Berücksichtigung dessen, dass ein Ganzes mehr als die Summe seiner Teile darstellt, Empathie, Kongruenz und Authentizität, die uns in der Interaktion mit den Familien unserer Kinder leiten.

Die Eltern sind in die Belange der Kindertagesstätte mit ein zu beziehen. Sie haben ein Recht darauf zu erfahren, was in der Kita geschieht, wie sich ihr Kind in der Kita zeigt, entwickelt und welche strukturellen Gegebenheiten der Betreuung geschaffen sind, in denen sich ihr Kind über den Tag hinwegbewegt.

Darüber hinaus ist es auch wichtig zu erfahren, in welchem Kontext sich das Kind außerhalb der Kita bewegt und sich zeigt. Nur, wenn beide Seiten bekannt sind und alle Beteiligten gemeinsam zusammenarbeiten, kann sich das Kind optimal entwickeln und seine Lebenswelten erforschen, entdecken und darin gut wachsen.

Ein offener, wertschätzender Dialog ist grundlegend wichtig für eine gute Erziehungspartnerschaft. In Anbetracht der (sozio-) kulturellen Diversität, die auch in Erziehungsvorstellungen zum Tragen kommt, bedeutet dies dass man auch mal nicht einer Meinung sein kann und trotzdem die Bereitschaft da ist einen guten Weg finden zu wollen. Regelmäßige Evaluationsbögen um die Zufriedenheit der Eltern und Anregungen zu eruieren sind Teil des Qualitätsmanagements. Ein Beschwerdemanagement wurde installiert.

Während manche Strukturen fest vorgeschrieben sind, gibt es Elemente, die mit den Eltern gemeinsam und im Diskurs entwickelt werden können, sei dies in Bezug auf den konkreten Fall im Elterngespräch, oder aber durch Mitwirkung im Elternausschuss oder Kita-Beirat.

Spezifische Kenntnisse über Erziehung und Entwicklung des Kindes, erlauben es den päd. Fachkräften den Eltern mit ihrer Expertise und Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Ein notwendiges Verweisungswissen in Bezug auf mögliche Hilfsangebote, die die individuelle Förderung des Kindes optimieren können und über das Blickfeld dessen, was die Familien im Allgemeinen überblicken können, gehört ebenso zum Repertoire der Fachkräfte, wie die Initialisierung von Kontakten, sofern diese erwünscht sind.

Dies ist ein Feld der Kita-Sozialarbeit, das im Falle unseres Sozialraums immer auch Teil des pädagogischen Alltags der Kita bedeutet.

## **2. Elemente der Elternarbeit in der Prot. Kindertagesstätte Kindergartenstraße:**

Wir unterscheiden im Folgenden die Arbeit in Bezug auf den individuellen Einzelfall und die Arbeit, die die komplette Elternschaft betrifft.

### **2.1 In Bezug auf den individuellen Fall**

#### **2.1.1 Anmeldegespräch und die Schritte im Vorfeld**

Die Anmeldung des Kindes auf die Warteliste der Einrichtung erfolgt in Kaiserslautern stets über das Online-Portal „Kita-Portal“. (<https://kitaportal.kaiserslautern.de/de/>) Nach der Anmeldung des Kindes durch die Eltern über das „Kita-Portal“ der Stadt Kaiserslautern, sind die Kinder auf der Warteliste der Einrichtung gelistet.

Es finden regelmäßig Termine statt, an denen sich die Eltern die Einrichtung anschauen können.

Die Eltern werden alsdann durch die Kita Leitung telefonisch informiert, sollte ein Platz in unserer Kita in Frage kommen. Gemeinsam wird abgesprochen, ab wann die Aufnahme gestaltet werden kann und welche Platzform möglich ist. Ebenso, dass eine gewisse Eingewöhnungszeit miteingeplant werden muss. Wenn die Eltern Interesse bekunden, wird ihnen ein Platzangebot über das Online-Portal via Emailbenachrichtigung gesendet. Die Eltern geben ihrerseits die Rückmeldung, ob sie das Platzangebot annehmen möchten, ebenfalls über das Online-Portal.

Danach werden sie durch die Kita-Leitung telefonisch oder per Email zu einem Anmeldegespräch eingeladen. An diesem Termin werden die Formalien zur Vertragsunterschrift gemeinsam besprochen und der Vertrag wird fertig gestellt.

In diesem Rahmen kann spätestens auch eine Führung der Eltern durch das Haus erfolgen.

Nebst Abklärung der Formalien informiert die Einrichtungsleitung zum Team, Haus und der Konzeption. Die Eltern geben ihrerseits erste Informationen zum Elternhaus des aufzunehmenden Kindes. Die päd. MitarbeiterInnen der Gruppe, in die das Kind aufgenommen wird, werden im Anschluss an das Gespräch kurz vorgestellt und ein Termin für das „Willkommensgespräch“ wird gemeinsam vereinbart.

### 2.1.2 Willkommensgespräch

Im Willkommensgespräch begegnen sich die Eltern und die Pädagogische Fachkraft, die die Eingewöhnung des Kindes begleitet. Er/sie wird als Fallmanager das Kind und die Familie begleiten und als erster Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Wenn möglich organisieren wir es, dass ihnen zu diesem Gespräch zwei päd. Fachkräfte aus der zukünftigen Gruppe ihres Kindes zur Verfügung stehen.

Wichtig ist uns im Willkommensgespräch eine Atmosphäre zu gestalten, bei der sich die Eltern wohl fühlen können. Was benötigt das Kind in der Kita? Was kommt auf die Eltern und das Kind zu? Wie gestaltet sich die Eingewöhnung? Was sind Rituale und Gewohnheiten, die den Alltag des Kindes in der Familie bislang bestimmen? Was ist den Eltern besonders wichtig? Was könnte ihr Kind aus ihrer Sicht zusätzlich benötigen, um gut anzukommen? Was sind Besonderheiten, die in der Einrichtung zu berücksichtigen sind und wie können diese Berücksichtigung finden? Was benötigt vielleicht auch das begleitende Elternteil, damit die Eingewöhnung gut wird?

Das alles sind Fragen, die im Willkommensgespräch geklärt werden, um ein gutes Ankommen in der Kita zu ermöglichen.

### 2.1.3 Enge Begleitung während der Eingewöhnung und Reflexionsgespräch (erfolgt in Anlehnung an das Berliner Eingewöhnungsmodell)

Wir verfolgen das Ziel einer bindungssensiblen und schrittweisen Eingewöhnung in die Kita. Da es in den meisten Fällen die erste institutionelle Einrichtung ist, in der sich das Kind außerhalb der Familie zurechtfinden muss, sind es die Kinder nicht gewohnt „fremdbetreut“ zu werden. Es soll auch nicht eine „Fremdbetreuung“ sein, sondern das Kind soll nach und nach die Möglichkeit erhalten, die Institution und die darin agierenden Personen kennen zu lernen, um dann erst die Trennung von der vertrauten Person vollziehen zu können.

Wir gestalten die Eingewöhnung daher in Anlehnung an das Berliner Eingewöhnungsmodell, bei der zu Beginn eine feste Bezugsperson des Kindes in der Einrichtung begleitet. Während der Eingewöhnung steht eine feste päd. Fachkraft als persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung. Er/sie begleitet die Eltern und das Kind individuell und legt mit den Eltern sensibel die nächsten Schritte in der Eingewöhnung fest. Je nach individuellem Fall kann die Eingewöhnung i.d.R. zwischen 2 und 6 Wochen dauern.

Nach der Eingewöhnung erfolgt ein Reflexionsgespräch, indem beide Seiten diese wichtige Phase noch einmal Revue passieren lassen und Erkenntnisse in Bezug auf die weitere Vorgehensweise gemeinsam erarbeiten.

### 2.1.4 Elterngespräche

Wir streben eine Erziehungspartnerschaft mit den Eltern an. Daher sind Elterngespräche wichtige Instrumente, um miteinander in Kontakt zu sein und einen gemeinsamen Rahmen für die Bildung und Erziehung des Kindes zu gestalten.

### 2.1.5 Tür- und Angelgespräche

Dies sind die täglich stattfindenden kleinen Gespräche zwischen Eltern und päd. Fachkräften beim Bringen und Abholen des Kindes. Was ist wichtig zu wissen, in Bezug auf das, was das Kind im Elternhaus gerade erlebt hat? Was ist wichtig für die Eltern zu wissen in Bezug auf das, was das Kind in der Kita erlebt hat? Wo kann der jeweils andere vielleicht anknüpfen, um einen gemeinsamen Rahmen herzustellen? Was wird vielleicht gebraucht und muss in die Kita gebracht werden? Sind demnächst wichtige Termine, die das Kind betreffen? Hat sich etwas im Elternhaus oder in der Kita verändert, auf das das Kind womöglich reagiert? Wenn das Gespräch längere Zeit in Anspruch nehmen würde, als innerhalb von drei vier Minuten, zu klären, dann wird es Zeit ein Anlassbezogenes Elterngespräch zu vereinbaren. Hier nehmen wir uns die Zeit, um einen guten Austausch ohne mögliche Störungen zu gewährleisten! Das kann im Alltag zwischen Tür und Angel bei gleichzeitiger Aufsicht über die Gruppe leider nicht geschehen.

### 2.1.6 Entwicklungsgespräche

Einmal im Jahr, um den Geburtstag des Kindes herum, wird ein Entwicklungsgespräch angeboten. Hier wird sich strukturiert und zielgerichtet über den derzeitigen Entwicklungsstand des Kindes ausgetauscht.

Die Entwicklungsstandsanalysen aufgrund von detaillierter Beobachtungen werden z.T. unter Einsatz von standardisierten Beobachtungsverfahren durchgeführt und befassen sich mit den Aspekten: Spielverhalten, Sprachentwicklung, Motorik, Wahrnehmung, Selbstständigkeit, kognitive und sozial-emotionale Entwicklung.

Neben Entwicklungsstandsanalysen, die auf ausführlichen Beobachtungen der Pädagogischen Fachkräfte fußen die im Vorfeld stattfinden, finden auch die individuellen Portfolios der Kinder Berücksichtigung.

Portfolio sind systematisch und individuell angelegte Sammlungen, die die Entwicklung jedes einzelnen Kindes widerspiegeln. Die Mappe enthält Fotos aus dem Kindergartenalltag (z.B. Geburtstagsfotos, Fotos von Ausflügen, wichtigen Momenten im päd. Alltag des Kindes), Beobachtungen und Lerngeschichten durch die Päd. Fachkräfte, eigene Kunstwerke, Zitate und Nacherzählungen des Kindes, evtl. auch Lieblingsspiele und Lieblingsrezepte aus der Kita. Es stellt ein wichtiges Erinnerungsstück für die Kinder dar und führt zu wichtigen Einblicken in den Kita-Alltag für die Eltern. Die Portfoliomappen sind wichtiger Bestandteil der Entwicklungsgespräche.

### 2.1.7 Anlassbezogene Gespräche

Als anlassbezogene Gespräche sind alle Gespräche anzusehen, die sich aus dem päd. Alltag heraus entwickeln. So können Beobachtungen des Kindes im Alltag oder auch Inhalte von Gesprächen mit dem Kind dazu führen, Rücksprache halten zu wollen. Diese anlassbezogenen Gespräche können sowohl durch die Eltern, als auch die päd. Fachkräfte initiiert werden.

### 2.1.8 Abschlussgespräche

Je nach Zeitpunkt des Abschieds können dabei die Inhalte eines Entwicklungsgesprächs noch einmal eine Rolle spielen, oder aber sollte erst vor Kurzem ein Entwicklungsgespräch stattgefunden

haben, wird dies weniger der Schwerpunkt des Abschlussgespräches sein. Auf jeden Fall ist es uns wichtig, bevor die Kinder die Einrichtung verlassen, noch einmal die Zeit mit Ihnen gemeinsam Revue passieren zu lassen.

## **2.2 In Bezug auf die Gemeinschaft der Eltern**

### **2.2.1 Elternvollversammlungen**

Mindestens einmal im Jahr findet eine Elternvollversammlung statt. In diesem Rahmen wird auch die Elternausschusswahl ausgerichtet. Die Elternversammlung besteht dabei aus den Eltern aller Kinder, die die jeweilige Tageseinrichtung besuchen. In der Elternversammlung werden die Eltern fortlaufend über die wichtigen Entwicklungen in der Kita informiert. Sie befasst sich mit allen relevanten Themen, die die Eltern betreffen.

### **2.2.2 Elternausschuss**

Der Elternausschuss wird von der Elternversammlung gewählt und vertritt die Interessen der Eltern gegenüber der Einrichtungsleitung, sowie dem Einrichtungsträger; zugleich berät er beide. Bei wesentlichen Angelegenheiten muss der Elternausschuss rechtzeitig und umfassend informiert und angehört werden. Er darf bei wesentlichen Fragen sogar Auskunft von Einrichtungsträger und Einrichtungsleitung verlangen.

Über die eigene Einrichtung hinaus gibt es den Stadelternausschuss und Landeselternausschuss, in denen die Elternausschussmitglieder der Kita ggf. auch mitwirken können.

Der Elternausschuss ist auch ein Gremium, dass bei der Ausgestaltung der Feste und Feiern die die Kita ausrichtet mitbeteiligt ist und auch mit plant.

### **2.2.3 Kita-Beirat**

In § 7 des Landesgesetzes über die Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern in Tageseinrichtungen und in Kindertagespflege (KiTaG) ist geregelt, dass ein Kita-Beirat einzurichten ist.

Im Gegensatz zum Elternausschuss, als Interessensvertretung der Eltern, ist der Kita-Beirat ein Beirat der eine Versammlung von Vertretern der Elternschaft, Trägerschaft, des Kita Teams und Vertreter für die Kinderansichten darstellt.

Diese erarbeiten im Diskurs gemeinsame Empfehlungen zu den Themen von genereller Bedeutung für die Kindertagesstätte.

Themen, die für die pädagogische Arbeit der Kindertageseinrichtung von genereller Bedeutung sind und die sie fortauern und strukturell weiterentwickeln sind z.B.: Änderung der Konzeption, Änderung der pädagogischen Gruppenstruktur, Einführung neuer pädagogischer Programme, Veränderung der Öffnungszeiten, Veränderung der Verpflegungsangebote, regelhaft vorzunehmende Maßnahmen bei Personalausfällen.

Er trifft sich mindestens einmal jährlich.

## 2.2.4 Regelmäßig stattfindende Elternabende/ Elternnachmittage

Ein bis zweimal jährlich findet in der Kita Kindergartenstraße ein gruppeninterner Elternnachmittag statt. Dieser kann sich als Bastelnachmittag gestalten (z.B. Laternenbasteln, Schultüten basteln etc.), als Eltern-Kind-Aktion, oder auch als themenbezogener Elternnachmittag nur mit den Eltern. Die Themen werden durch die päd. Fachkräfte aufbereitet oder es werden externe Referenten eingeladen.

Einmal jährlich findet ein Familienausflug statt.

Zudem findet bei Bedarf ein Themenabend bzw. –Nachmittag für die Eltern parallel zu den Projektangeboten für die Kinder statt.

## 2.2.5 (regelmäßige) Informationsweitergaben durch...

Neuigkeiten verbreiten sich ...leider nicht von alleine. Was gibt es Neues in den Gruppen? Welche Angebote und Projekte haben stattgefunden? Was hat sich geändert in Bezug auf Neuigkeiten durch den Träger?

### 2.2.5.1 Aushänge

Wir haben unterschiedliche Infowände in der Kita eingerichtet. Diese sind bezogen auf:

- Die einzelnen Gruppen (Jede Gruppe hat eine Infowand)
- Die Allgemeinheit aller Eltern und Kinder betreffend (Eine Infowand „Infos für alle“/ Termine/ aushangpflichtige Erkrankungen/ Termine der Kirchengemeinde/ Wochenverpflegungsplan/ Personalnotfallplan)
- Den Elternausschuss (Auch dieser hat eine Infowand. Hier können die Mitglieder des Elternausschusses Informationen an die Eltern aushängen)
- Die Schlaufuchskinder (Auf dieser Infowand finden Sie spezielle Informationen, die nur die Vorschulkinder betreffen)

### 2.2.5.2 Elternbriefe

Können in ausgedruckter Form weitergeleitet werden, oder aber auch per Email. Die Papierform hat den Nachteil, dass nicht immer die Eltern unmittelbar an dem Tag die Einrichtung auch besuchen, an dem die Information weitergeleitet wird. Die Email hingegen ermöglicht es den Eltern auch ortsunabhängig die Information zu empfangen. Dafür muss jedoch ein Internetzugang vorhanden sein.

Zur Weiterleitung von Informationen haben sich mittlerweile Emails etabliert. Hierdurch können schnell und möglichst zeitgleich alle Eltern über wichtige Informationen in Kenntnis gesetzt werden. Daher ist es sehr wichtig stets die aktuelle Emailadresse in der Einrichtung zu hinterlegen.

Sollten Eltern keinen Zugang zu einem Emailaccount haben, können sie auch die Gruppenerzieher darüber in Kenntnis setzen, dass die Informationen stets in Papierform weitergeleitet werden müssen.



2.2.6 Flyer in denen einzelne Aspekte des Konzepts und des Alltags in der Kita ausführlicher erörtert werden

Unser Team hat viel Zeit und Mühe investiert, um zu speziellen Themen die Konzeption und den Alltag in der Kita betreffend, Flyer zu entwickeln. Diese sind in der Elternecke der Einrichtung sowie auf unserer Homepage erhältlich. So können sich die Eltern und an unserer Kita Interessierte Personen gezielt und kompakt über die einzelnen Themenfelder informieren.

### 2.2.7 Evaluationsbögen zur Zufriedenheit

Wir haben Fragebögen zur Ermittlung der Zufriedenheit unserer „Kunden“ entwickelt. Diese Bögen liegen sowohl speziell für die Ermittlung der Zufriedenheit der Kinder vor, als auch zur Ermittlung der Zufriedenheit der Eltern. In der Regel finden die Umfragen und die Auswertung zur Elternzufriedenheit alle zwei Jahre statt.

(Im Anhang finden Sie den Fragebogen)

### 2.2.8 Feste in Gemeinschaft Feiern

Wir feiern regelmäßig Feste im Jahreskreis. Dabei werden regelmäßig die Familien der Kinder und die Eltern miteinbezogen. Z.B. beim Sommerfest, an Ostern, beim Laternenfest (St. Martin) oder bei den Weihnachtsfeiern. Mindestens jedoch einmal im Jahr möchten wir als Team die Eltern herzlich einladen mit uns und den Kindern in der Kita oder in der angegliederten Kirche gemeinsam ein Fest zu feiern.

### 2.2.9 Unser Beschwerdemanagement für Eltern

Unser Ziel ist es, dass sich Eltern und Sorgeberechtigte in unserer Einrichtung gut aufgehoben fühlen und dies auch nach außen tragen. Auf der Basis einer vertrauensvollen, partnerschaftlichen Zusammenarbeit fühlen sich die Eltern und Sorgeberechtigte angenommen und wertgeschätzt. Sie können uns ihr Kind mit einem guten Gefühl anvertrauen. Alle Eltern und Sorgeberechtigte haben die Möglichkeit, sich bei Unzufriedenheit mündlich oder schriftlich bei uns zu beschweren.

Dabei sind alle MitarbeiterInnen offen für die Sichtweise der Eltern und Sorgeberechtigten und nehmen deren Anliegen ernst. Wir beugen Unzufriedenheit dadurch vor, indem wir Eltern und Sorgeberechtigten Zeit und Raum bieten, Beschwerden und Kritik zu äußern.

Alle MitarbeiterInnen sehen Beschwerden als Chance und Grundlage für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer pädagogischen Arbeit. Es existiert ein systematisches Bearbeitungsverfahren, auf dessen Grundlage Beschwerden zeitnah und sachorientiert bearbeitet werden.

Die Ursachen für Beschwerden suchen wir zunächst bei uns. Eine Beschwerde wird von jeder pädagogischen Fachkraft entgegengenommen und diese fühlt sich für die Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich.

Die Bearbeitung der Beschwerde sollte, wenn möglich auf direkter Ebene geschehen.

Idealerweise wird die Beschwerde auch an diejenige Fachkraft herangetragen, die betroffen ist und die betroffene Fachkraft nimmt die Beschwerde sachlich und nicht persönlich, bzw. hilft sie auf sachliche Ebene zu bringen.

Sollte ihr dies nicht möglich sein, ist die Leitung hinzuzuziehen.

Immer ist das Ziel mit der Beschwerde sorgsam und respektvoll umzugehen.

Sollte es den Eltern als Beschwerdeführern zunächst nicht möglich sein, die Beschwerde dahin zu richten, wo sie hingehört, sollte die Analyse der zu Beteiligten Personen an erster Stelle stehen. Oftmals wird dabei eine höhere Organisationsebene als Ansprechpartner ausgewählt und die Leitung oder gar der Träger wird miteinbezogen.

Erstes Ziel sollte sein eine offene Kommunikation wiederherzustellen, um danach nach verbindlichen Lösungen zu suchen.

Die Beschwerde kann erfolgen durch:

- Direkte Ansprache bei den Pädagogischen Fachkräften
- Ansprache bei der Leitung
- Ansprache bei dem Träger
- Schriftliche Anfrage an Leitung oder Träger
- Miteinbeziehung des Elternausschusses

Anhang:

- Beschwerdeprotokoll
- Ablaufschema



**Beschwerdeeingang**

Datum: \_\_\_\_\_

Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Beschwerdeführende(r)

Aufgenommen durch: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Extern:  Intern:  Erstbeschwerde:  Folgebeschwerde:

**Eingangsweg**

Direkte Beschwerde

Über den Dienstweg erhaltene  
Beschwerde

Träger

Leitung

Mitarbeiter/-in

Sonstige

Elternvertreter

Telefonisch  Brief

Persönlich  E-Mail

**Beschwerdeeingang**

Konzeption / konzeptionelles Arbeiten

päd. Arbeit mit dem Kind

**Betrifft Arbeitsbereich**

Zusammenarbeit mit Eltern

Hygiene

Organisatorisches

Aufsichtspflicht +  
Sicherheitsmaßnahmen

\_\_\_\_\_

**Angebener Beschwerdebereich** (Stichwort - z.B.: Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

**Sachverhalt der Beschwerde**

Bearbeitung abgegeben an \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

**Beschwerdebearbeitung**

**Zusage an Beschwerdeführenden**    Terminzusage \_\_\_\_\_  
zeitliche Zusage bis \_\_\_\_\_  
(Ergänzungen) \_\_\_\_\_

**Kein Abschluss** (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung / Gremien:  
Nachrichtlich weitergeleitet an

- Träger
- Leitung
- Mitarbeiterin/Mitarbeiter
- Fachberatung
- Jugendamt
- Sonstige \_\_\_\_\_

**Abschluss**

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift Bearbeiter/-in

\_\_\_\_\_

Unterschrift Leitung \_\_\_\_\_

Anlagen

\_\_\_\_\_

(z. B. Gesprächsprotokoll, schriftliche Beschwerde)

## Ablaufschema

### Beschwerdemanagement

#### Der Weg der Beschwerde

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an ...

##### » eine Mitarbeitende

- a. Die Beschwerde kann in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführender / Beschwerdeführendem und Mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die / der Mitarbeitende informiert die Leitung.
- b. Die Beschwerde kann nicht in „Eigenregie“ von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegengenommen und die / der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung der Beschwerde gerechnet werden darf. Die Leitung wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet.

##### » an die Elternvertreter/-innen

- a. Die Elternvertreterin/der Elternvertreter sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.
- b. Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise (Gespräch mit den Beschwerdeführenden, Gespräch mit den Mitarbeitenden, Information des Trägers, ...)

##### » an den Träger

Der Träger nimmt die Beschwerde entgegen und informiert die Leitung. Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

### Beschwerdeeingang

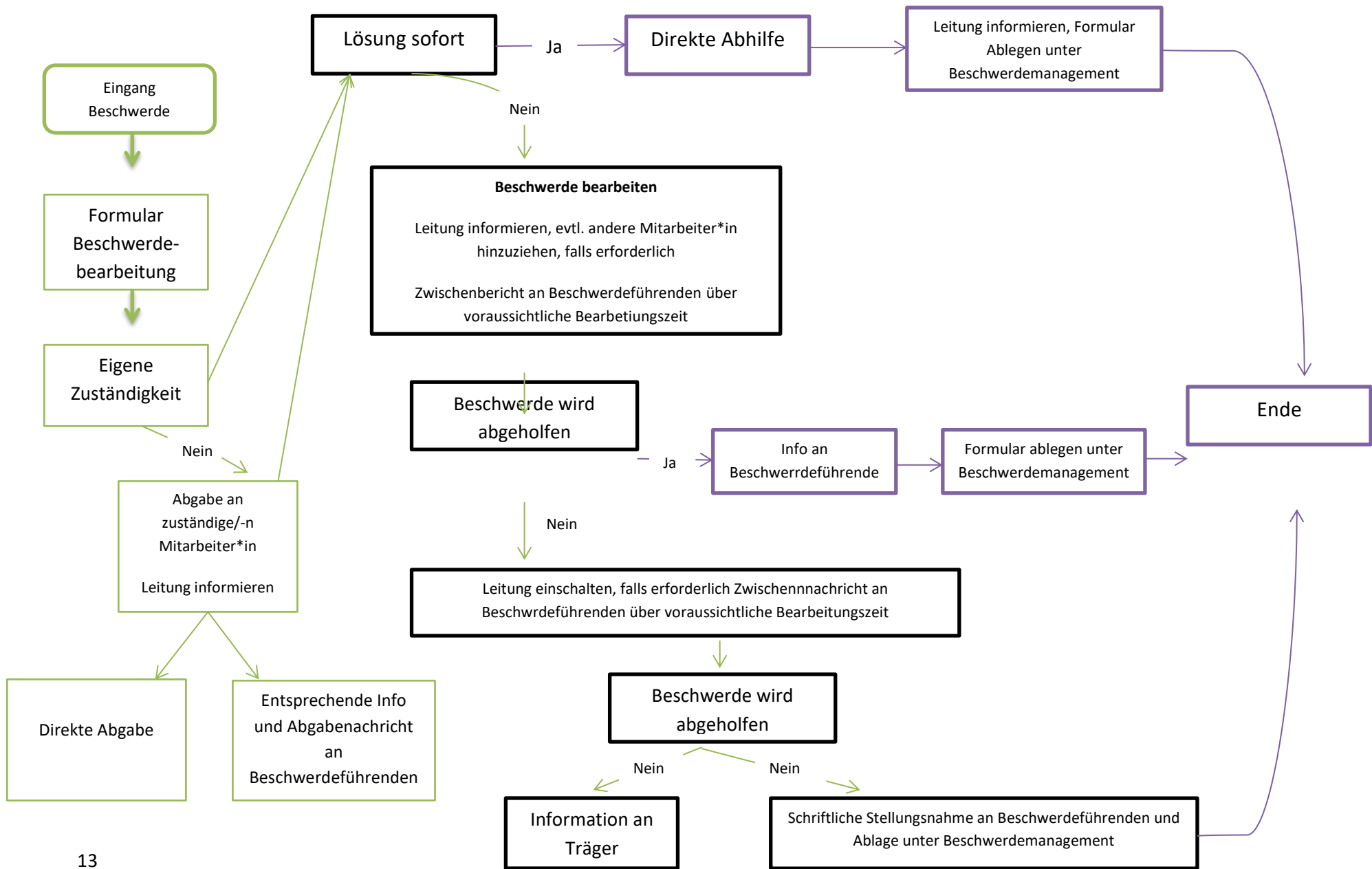
- Entscheidung: handelt es sich um eine Beschwerde? Ja – nein
- Aufnahme in Formular
- Um welche Beschwerdetypen handelt es sich? Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung
- Sofort zu lösen ja – nein
- Selbst bearbeiten oder Übermittlung an zuständige Stelle

### Beschwerdebearbeitung

- Der/dem Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben
- Dokumentation der Bearbeitung auf Formular
- Lösung erarbeiten
- 
- bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stelle

### Abschluss

- Information an die/den Beschwerdeführenden
- Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
- Ablage der Dokumentation



# Elternfragebogen

Liebe Eltern,

um die Qualität der Kita Kindergartenstraße sicherzustellen, suchen nicht nur wir selbst immer wieder nach neuen Ideen und setzen wichtige Verbesserungen um, sondern sind selbstverständlich auch auf Ihre Mithilfe angewiesen.

Die Einschätzung der Eltern ist für uns besonders wichtig, um offenes Potential gemeinsam entdecken zu können und uns stetig zum Wohle der betreuten Kinder weiterzuentwickeln.

Gleichzeitig haben Sie als Eltern natürlich den engsten Kontakt zu Ihrem Kind und eventuell hat es Ihnen den einen oder anderen Wunsch in Bezug auf unsere Kita offenbart.

Deswegen bitten wir Sie darum, den folgenden Fragebogen auszufüllen. Dieser ist natürlich komplett anonym und dient zur Verbesserung unserer Einrichtung.

Haben Sie mehrere Kinder in der Prot. Kindertagesstätte Kindergartenstraße untergebracht, verwenden Sie bitte für jedes Kind einen einzelnen Fragebogen.

Sind Sie mit dem Ausfüllen fertig, können Sie die Blätter einfach in der Mitte knicken und in dem dafür vorgesehenen Karton platzieren.

Wir bedanken uns für Ihre Mithilfe, die Kita Kindergartenstraße stetig weiterzuentwickeln und zu einem pädagogischen Erlebnis- und Begegnungsort zu machen.



## Allgemeine Fragen zur Kita Kindergartenstraße

|  |   |
|--|---|
| <b>In welcher (Alters-) Gruppe ist ihr Kind?</b> | x |
| 2-3  |   |
| 4-7  |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Wie sind Sie auf unsere Einrichtung aufmerksam geworden?</b> | x |
| ... durch Freunde und Bekannte                                  |   |
| ... durch andere Eltern, die ihr Kind hier betreuen lassen.     |   |
| ... durch einen Flyer oder Aushang.                             |   |
| ... durch das Internet.   |   |
| Sonstiges:  |   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Aus welchem Grund haben Sie sich für die Kita Kindergartenstraße entschieden? (Hier können Sie gerne mehrere Kreuze setzen)</b> | x |
| ... Wohnortnähe  |   |
| ... Nähe zum Arbeitsplatz  |   |
| ... Nähe zur Schule (bei älteren Geschwistern)   |   |
| ... Konzept und/oder Ruf der Kita Kindergartenstraße   |   |
| ... einziger freier Platz  |   |
| Sonstiges:   |   |

## Fragen zur Zufriedenheit mit der Gestaltung und Ausstattung der Kita Kindergartenstraße

|  | stimme voll und ganz zu | stimme zu | Teils / Teils | stimme eher nicht zu | stimme nicht zu |
|--|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------------|
| Die Spiel- und Gruppenräume bieten genügend Platz und Spielmöglichkeiten.          |                         |           |               |                      |                 |
| Der Hof ist ausreichend zur Bewegungsförderung, Klettern und Toben ausgestattet.   |                         |           |               |                      |                 |
| In den Räumen sowie im Hof ist genügend Material zum Spielen und Lernen vorhanden. |                         |           |               |                      |                 |
| Die Qualität der Spielsachen erscheint uns angemessen.                             |                         |           |               |                      |                 |
| Die Räume sind stets sauber.   |                         |           |               |                      |                 |
| Bitte nennen Sie uns Ihre Kritik oder Ideen zur Verbesserung.                      |                         |           |               |                      |                 |

## Fragen zur Gestaltung der Spiel- und Angebotszeiten

|  | stimme voll<br>und ganz zu | stimme zu | Teils /<br>Teils | stimme<br>eher nicht<br>zu | stimme<br>nicht zu |
|--|----------------------------|-----------|------------------|----------------------------|--------------------|
| Die Angebote der Kita sind vielfältig gestaltet und sprechen verschiedene Interessen an? (Musik, Bewegung, Malen, Basteln, etc.) |                            |           |                  |                            |                    |
| Das fehlt uns:   |                            |           |                  |                            |                    |
| Die Kinder gehen, sofern das Wetter mitspielt, oft genug raus.   |                            |           |                  |                            |                    |
| Die Kinder haben genügend Zeit zum selbstständigen Spielen und Entdecken.  |                            |           |                  |                            |                    |
| Projekte, Ausflüge und Feste sind in einem ausreichenden Maß vorhanden und stets zufriedenstellend organisiert.                  |                            |           |                  |                            |                    |
| Bitte nennen Sie uns Ihre Kritik oder Ideen zur Verbesserung.  |                            |           |                  |                            |                    |

## Fragen zur Arbeit mit dem Kind und der Erziehungspartnerschaft

|   | stimme voll und ganz zu | stimme zu | Teils / Teils | stimme eher nicht zu | stimme nicht zu |
|---|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------------|
| Die Sprachförderung wird in der Kita Kindergartenstraße unterstützt.                    |                         |           |               |                      |                 |
| Die Kinder erleben in der Kita ein soziales und demokratisches Miteinander.             |                         |           |               |                      |                 |
| Den Kindern wird ein respektvoller Umgang mit der Umwelt und anderen Lebewesen gelehrt. |                         |           |               |                      |                 |
| Wir werden regelmäßig über den Entwicklungsstand unseres Kindes informiert.             |                         |           |               |                      |                 |
| Bei Fragen oder Problemen stehen uns die Erzieher*innen stets zur Verfügung.            |                         |           |               |                      |                 |
| Unser Kind besucht die Kita Kindergartenstraße sehr gerne.                              |                         |           |               |                      |                 |
| Das Betreuungsteam reagiert professionell auf Beschwerden und Kritik.                   |                         |           |               |                      |                 |
| Bitte nennen Sie uns Ihre Kritik oder Ideen zur Verbesserung.                           |                         |           |               |                      |                 |

## Fragen zum Mittagessen in der Kita Kindergartenstraße

|  | stimme voll und ganz zu | stimme zu | Teils / Teils | stimme eher nicht zu | stimme nicht zu |
|--|-------------------------|-----------|---------------|----------------------|-----------------|
| Wir sind mit der Auswahl des Mittagessens zufrieden.                       |                         |           |               |                      |                 |
| Die Qualität des Mittagessens sagt uns zu.                                 |                         |           |               |                      |                 |
| Das Preis-Leistungs-Verhältnis befindet sich in einem angemessenen Rahmen. |                         |           |               |                      |                 |
| Unserem Kind schmeckt das Essen.   |                         |           |               |                      |                 |
| Die Getränkeauswahl ist ebenfalls zufriedenstellend.                       |                         |           |               |                      |                 |
| Bitte nennen Sie uns Ihre Kritik oder Ideen zur Verbesserung.              |                         |           |               |                      |                 |

## Tagesabläufe, Termine und Kommunikation

|   | stimme voll<br>und ganz zu | stimme zu | Teils /<br>Teils | stimme<br>eher nicht<br>zu | stimme<br>nicht zu |
|---|----------------------------|-----------|------------------|----------------------------|--------------------|
| Die Bring- und Abholzeiten sind für erwerbstätige Eltern zufriedenstellend.   |                            |           |                  |                            |                    |
| Kurze Gespräche zu den Bring- und Abholzeiten sind vorhanden und informativ.  |                            |           |                  |                            |                    |
| Termine für Einzelgespräche sind jederzeit organisierbar und werden schnell gefunden.   |                            |           |                  |                            |                    |
| Informationen zu Elternabenden, Veranstaltungen und Ausflügen werden transparent und rechtzeitig an die Eltern herangetragen. |                            |           |                  |                            |                    |
| Bitte nennen Sie uns Ihre Kritik oder Ideen zur Verbesserung.   |                            |           |                  |                            |                    |

# Abschlussbewertung

|   | sehr zufrieden | zufrieden | Teils / Teils | eher unzufrieden | unzufrieden |
|---|----------------|-----------|---------------|------------------|-------------|
| Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Kita Kindergartenstraße? |                |           |               |                  |             |

|  | Ja | Nein |
|--|----|------|
| Würden Sie die Kita Kindergartenstraße für weitere Kinder auswählen oder Ihren Freunden empfehlen? |    |      |

|   |
|---|
| Was gefällt Ihnen besonders gut an der Kita Kindergartenstraße? |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                        |
| Was sollten wir unbedingt verbessern?                           |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                        |

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!