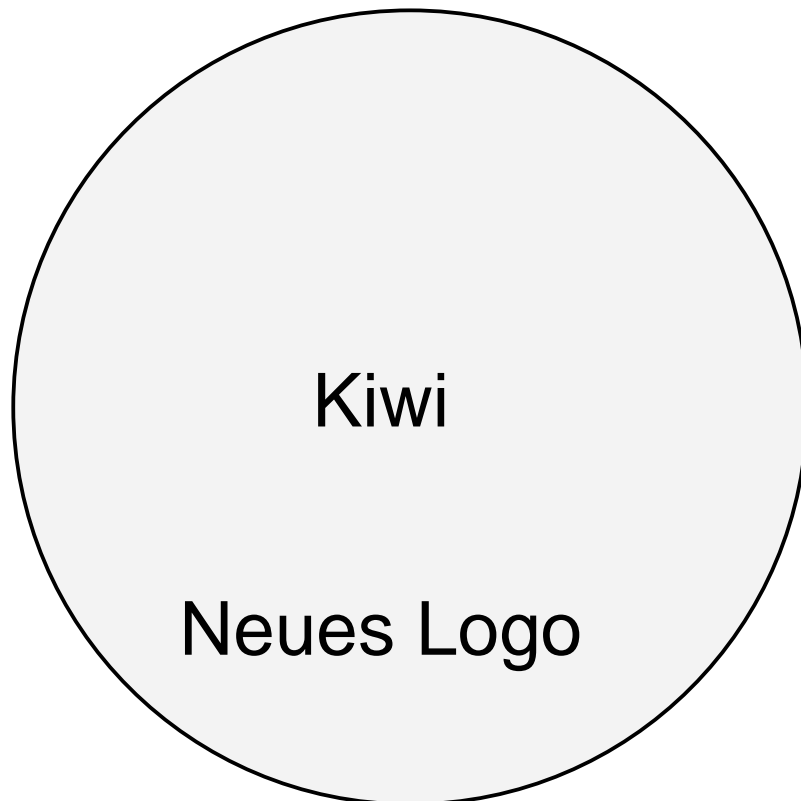


Krippenkonzept



1. Das Nest als Teil des Kiwi (Kindernest Winnigstedt)

Das Nest ist Teil des Kiwi und ein Zuhause für die Jüngsten.

Ein – bzw. zweijährige Kinder zeigen bezüglich ihres Entwicklungsstandes (z.B. Bindung an Bezugspersonen, Sprachkompetenz, Sozialkompetenz) besondere Bedürfnisse.

Sie gewinnen innere Sicherheit durch vermehrte äußere Struktur und brauchen Pädagog*innen, die Ihnen einerseits liebevolle Zuwendung und ungeteilte Aufmerksamkeit geben und ihnen andererseits eine autonome Entwicklung ermöglichen.

Um die jüngeren Kinder nicht zu überfordern, ist uns ihr Aufenthalt in einer Kleingruppe besonders wichtig. Hier sind Angebote, Kinderzahl sowie vorbereitete Umgebung überschaubar und auf die besonderen Bedürfnisse dieser Altersgruppe abgestimmt. Dies ermöglicht den Kindern eine bessere Orientierung in einem engeren Rahmen.

Unser Ziel ist es, eine gesunde Balance zu schaffen, zwischen einer individuellen Betreuung, die den Bedürfnissen jedes einzelnen Kindes entspricht und der behutsamen Begleitung der Kinder auf ihrem Weg zum Miteinander.

Ein Kind kann sich nur aus sich selbst heraus in seinem eigenen Entwicklungstempo entfalten, wenn es sich geborgen fühlt und sichere Beziehungen als Grundlage seiner Entwicklung hat.

Dabei ist es uns wichtig:

- Das Kind anzunehmen, so wie es ist.
- Die Selbstständigkeit zu fördern und zuzulassen.
- Auf die Augenhöhe des Kindes zu gehen.
- Dem Kind unserer Aktivitäten anzukündigen.
- Auf die Sprache, bzw. Körpersprache des Kindes zu achten.
- Alle Handlungen sprachlich zu begleiten.
- In die Kompetenzen des Kindes zu vertrauen.

Kinder müssen sich orientieren können, brauchen Kontinuität und Verbindlichkeiten. Die Kinder erleben im Nest einen Tagesablauf, der durch die immer wiederkehrende Reihenfolge bestimmter Tätigkeiten strukturiert ist. Dies ist besonders für jüngere Kinder von großer Wichtigkeit. Es gibt ihnen Sicherheit und Orientierung und geht auf den Körperrhythmus des Kindes, sein Bedürfnis nach Nahrung, Bewegung, Anregung sowie Ruhe und Entspannung ein.

2. Die Eingewöhnung mit den Krippenkindern

Das mittlerweile wohl bekannte Muster für eine elternbegleitete Eingewöhnung ist das sogenannte Berliner Modell, welches vom Institut für angewandte Sozialisationsforschung entwickelt wurde. Dies dient als Grundlage unserer Arbeit, hiernach arbeiten wir während der Eingewöhnungsphase in der Krippe angelehnt an die Phasen des Berliner Modelles, dennoch gehen wir individuell auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Kindes ein.

Bei Interessen an einem Kitaplatz melden sich die Eltern, meist telefonisch, bei der Leitung. Es besteht dann die Möglichkeit, zur schriftlichen Voranmeldung. Einmal jährlich findet ein Informationsabend für alle interessierten Eltern statt. Inhalte dieses Abends sind, das Kennenlernen des Personals, der Räumlichkeiten und der Konzeption. Im Anschluss an diese Informationsveranstaltung vereinbart die Kitaleitung einen Termin mit den Eltern für ein Anmeldegespräch. In diesem Gespräch werden die Rahmenbedingungen besprochen und der Aufnahmevertrag zwischen Eltern und Träger geschlossen. Im Anschluss hieran findet das Aufnahmegespräch statt. Dies findet vor dem Start der Krippenzeit statt. Im Austausch zwischen Eltern und Erzieher/innen können sämtliche Fragen seitens des Elternhauses und des Kindergartens geklärt werden:

- Die Rolle der Eltern im Eingewöhnungsprozess.
- Die Rolle der Erzieher im Eingewöhnungsprozess.
- Das möglicherweise unterschiedliche Verhalten von Kindern in der Einrichtung und der Familie.
- Die organisatorischen und kinderbezogenen Möglichkeiten, welche die Eltern haben, um den Eingewöhnungsprozess ihres Kindes zu unterstützen (z.B. vertrautes Kuscheltier mitbringen).
- Der Ablauf der Eingewöhnung in unserer Einrichtung.

An den ersten zwei Tagen besucht das Kind mit seiner vertrauten Bezugsperson die Krippengruppe, lernt dort seine Bezugserzieherin und die zukünftige Gruppe kennen. Dies ist die sogenannte Grundphase. Sie bleiben für circa eine Stunde mit im Gruppenraum und gehen dann wieder nach Hause. In dieser Phase, die individuell auch länger dauern kann, wird kein Trennungsversuch unternommen.

Verhalten der Eltern in der Grundphase (Tag 1 und 2.):

- Gemeinsam mit dem Kind etwas spielen.

- Das Kind nicht drängen, sich von ihnen zu entfernen.
- Immer akzeptieren, wenn das Kind ihre Nähe sucht.
- Einen „sicheren Hafen“ für ihr Kind darstellen.
- Mit dem Kind den Gruppenraum kennen lernen.

Im Anschluss an die Grundphase wird ein erster Trennungsversuch unternommen. Die Bezugsperson verabschiedet sich einige Minuten nach der Ankunft im Gruppenraum, verlässt den Raum, bleibt aber in der Nähe. Das weitere Verhalten ist abhängig von der Reaktion des Kindes.:

Reagiert das Kind gleichmütig und interessiert sich weiter für seine Umgebung, kann die Trennung maximal eine Stunde ausgedehnt werden. Dies gilt auch dann, wenn das Kind zwar zu weinen beginnt, sich aber rasch und dauerhaft von den Erzieher/innen beruhigen lässt.

Wirkt das Kind nach dem Verabschieden der Bezugsperson verstört, oder beginnt untröstlich zu weinen, wird der Trennungsversuch abgebrochen. Die Eingewöhnungszeit verlängert sich.

Ist die Eingewöhnung bisher gut verlaufen, wird die Trennungszeit (die Bezugsperson muss telefonisch zu erreichbar sein) in den nächsten Tagen weiter ausgedehnt. Die sogenannte Stabilisierungsphase beginnt. Die Bezugserzieher/in beobachtet das Verhalten des Kindes und tauscht sich mit den Eltern des Kindes aus.

Zum Abschluss der Eingewöhnungsphase, die je nach Kind unterschiedlich andauern kann, findet ein gemeinsames Gespräch zwischen den Eltern und den Erziehern statt. Das sogenannte Reflexionsgespräch. Dabei werden noch anstehende Fragen geklärt, der Verlauf der Eingewöhnung reflektiert und Impulse zur Weiterentwicklung des Kindes besprochen.

3. Tagesablauf und Rhythmus

Der regelmäßige Tagesablauf in der Krippe bildet die Grundstruktur. Im Rhythmus des Tages bilden sich Gewohnheiten. Das gibt den Kindern Sicherheit, weil es die Zeit in der Krippe ordnet und damit Ereignisse vorhersehbar und berechenbar macht. Krippenkinder orientieren sich in der Zeit anhand von Ereignissen, Handlungen und Abläufen. Diese Ordnung gibt den Kindern die Möglichkeit, sich einzulassen. Kleine Kinder lieben Wiederholungen. Bekanntes wiederzuerkennen ist eine Bestätigung für sich selbst. Wir haben den Eindruck, dass Rituale Anker für Krippenkinder sind. Sie vermitteln Sicherheit im Verhalten und Vorgehen. Sie sind ein Stück Beständigkeit und Bekanntheit in einer Welt, in der kleine Kinder noch nicht alles überblicken und erfassen können.

Ablauf:

- 7.00 – 8.00 Uhr Frühdienst
- Bis 8.30 Uhr Bringzeit
- 8.30 – 11.15 Uhr pädagogische Kernzeit (Frühstück, Freispielzeit, Angebote, Gartenzeit, Pflege)
- 11.15 Uhr gemeinsames Mittagessen
- Ab 11.45Uhr Schlafens- und Ruhezeit
- ab 14.00 Uhr Freispiel- und Abholzeit

4. Pflege

Einen wichtigen Teil des Tages verbringen wir damit, die Kinder zu wickeln, ihnen die Nase zu putzen, ihnen Gesicht und Hände zu waschen, sie auf das Töpfchen oder auf die Toilette zu begleiten. Diese Pflegetätigkeiten sind für uns keine lästige Pflicht neben der „eigentlichen pädagogischen Arbeit“, sondern ein ganz wesentlicher Teil unseres pädagogischen Konzeptes. In diesen alltäglichen Tätigkeiten erfährt das Kind unsere Fürsorge. Es kann sich noch nicht selbst bedienen und versorgen und braucht deshalb unsere Hilfe und Unterstützung. Dadurch kann es sich sicher, geborgen und geschützt fühlen.

Pflege ist für uns individuelle Zuwendung: Ich schaue das Kind an, spreche mit ihm, sage was ich tue, registriere seine Reaktion. Es ist eine Gelegenheit für den individuellen Dialog, es ist Beziehungsarbeit, es schafft Vertrauen und Vertrautheit. In der Art, wie wir pflegen, berühren und sprechen, drücken wir aus, welchen Umgang wir als Menschen pflegen möchten: respektvoll, umsichtig, liebevoll und achtsam. Wir sorgen für die Kinder in der Körperpflege. Wir sind für sie da, wenn sie Trost und Halt suchen, sich anlehnen möchten und einen Platz zum „Päuschen machen“ brauchen. Selbstständigkeit aus Freude.

Beim Wickeln, Anziehen, Waschen usw. wollen Krippenkinder aktiv mitmachen., ausprobieren und selbst machen. Dabei werden sie immer selbstständiger. Sie möchten beteiligt werden. Es ist ihnen wichtig, immer mehr Tätigkeiten im alltäglichen Ablauf selber zu schaffen. Wir unterstützen dieses Bedürfnis – spielerisch und mit Spaß. Selbstständigkeit ist das Ziel, aber natürlich gibt es auch Ausnahmen. Wir sind hilfsbereit und verwöhnen oder bedienen die Kinder auch, wenn die Tagesform des Kindes, besondere Umstände oder die Gruppensituation es erforderlich machen. Regeln sind keine Gesetze. In der Pflege ist Hygiene wichtig. Sie schützt die Kinder und Mitarbeiter/innen vor Infektionen und Krankheiten. In der Krippe sind die Anforderungen höher als im häuslichen Bereich, weil mehr Menschen Kontakt miteinander haben. Fragen der persönlichen Hygiene der Mitarbeiter/innen, der Reinigung der Räume, der Regeln bei der Körperpflege und des Umgangs mit Krankheiten werden bei den jährlichen Belehrungen zum Infektionsschutzgesetz besprochen.

5. Windelfreiheit

In der Zeit, in der die Kinder die Krippe besuchen, werden sie meist trocken, d.h. sie lernen, auf die Toilette zu gehen und brauchen dann keine Windel mehr. Dies wird üblicherweise mit „Sauberkeitserziehung“ bezeichnet. Diese Bezeichnung empfinden wir als irreführend, denn Kinder sind mit einer Windel nicht schmutzig und für uns geht das Erlernen von „Sauberkeit“ viel weiter. Es beinhaltet neben dem Toilettengang alle Bereiche der Körperpflege wie Hände waschen, Zähne putzen, Haare kämmen, Nägel schneiden. Im Wesentlichen bleibt es die Aufgabe der Eltern, die Kinder hier zu versorgen und ihnen entsprechende Fähigkeiten allmählich zu vermitteln. Aber auch in der Krippe sind die regelmäßigen Verrichtungen der Körperpflege- und Versorgung Bestandteil der täglichen Abläufe und die Kinder können hier viel Selbstständigkeit erwerben.

6. Aktivität, Ruhe und Schlafen

Schlaf dient der Erholung, denn ausgeschlafen kann man viel besser lernen. Der Bedarf nach Ruhe und Schlaf ist unterschiedlich. Je kleiner das Kind ist, desto mehr Schlaf benötigt es und es muss am Anfang erst einen Rhythmus finden. Das Schlafbedürfnis ist auch individuell unterschiedlich und hängt außerdem von der Tagesform und der jeweiligen Verfassung ab. Der Krippenalltag hat einen Wechsel von Aktivität und Ruhe, Spielen, Arbeiten, sich zurechtfinden, Bewegung und Auseinandersetzung mit anderen Kindern und den Erwachsenen fordern Aufmerksamkeit und Wachsamkeit. Der regelmäßige Besuch einer Krippe bedeutet außerdem, dass das Kind sich dem Rhythmus seiner Eltern und ihrer Arbeitsplätze einfügen muss. Das verlangt von einem kleinen Kind mit seinem eigenen Rhythmus und Zeitgefühl eine große Anpassungsleistung.

Deshalb braucht es Phasen der Ruhe und Entspannung, z.B. bei zurückgezogener und ruhiger Beschäftigung, beim Bücherlesen, in der Kuschelecke oder auf dem Schoß. Und selbstverständlich haben die Kinder in der Krippe auch die Möglichkeit zu schlafen. Wenn das Kind müde ist und am Gruppenleben nicht mehr teilnehmen kann, darf es schlafen und wir schaffen einen entsprechenden Rahmen. Dieser kann unterschiedlich aussehen und muss es auch. Die Gegebenheiten in den Einrichtungen sind unterschiedlich und die Gewohnheiten und Vorlieben der Kinder sind es auch. Kreative Lösungen sind erforderlich. Schlafplätze können gepolsterte Bollerwagen, Matratzenlager oder das Kinderbettchen sein.

Die Kinder bringen hierfür in der Regel ihre Schlafsäcke und was sie sonst zum Schlafen benötigen (Schnuller, Kuscheltier, usw.) mit. Wir haben Rituale, mit denen die Kinder in die Schlafphase geführt werden. Der Mittagsschlaf ist Teil des gemeinsamen Rhythmus in der Krippengruppe.

Absprachen mit den Eltern:

Das Schlafen in der Krippe muss in enger Abstimmung mit den Eltern der Kinder erfolgen, denn der häusliche Rhythmus des Kindes und der Rhythmus der Kindergruppe müssen zu Beginn des Krippenbesuches und dann immer wieder aufeinander abgestimmt werden. Wichtig ist uns dabei, dass das Kind ausreichend Schlaf bekommt, denn es kann nur ausgeruht wirklich von den Angeboten der Gruppe profitieren.

Wichtig ist das persönliche Gespräch zwischen Eltern und Fachkräften. Jede Familie bringt ihre eigenen Besonderheiten mit und jedes Kind hat Gewohnheiten, besonders beim Einschlafen. Ein zeitnaher und offener Austausch ist hierbei sehr wichtig.

7. Sprachförderung und Sprachbildung

Als Kindertageseinrichtung haben wir den Auftrag alle Kinder in ihrer Entwicklung zu fördern, was im Besonderen auch die Sprachentwicklung mit einbezieht. Eine altersgerechte Sprachentwicklung und die Beherrschung der deutschen Sprache sind Basisvoraussetzung für erfolgreiches Lernen. Viele der uns anvertrauten Kinder verbringen einen Großteil des Tages in unserer Tageseinrichtung. Dadurch entwickeln sich vertrauensvolle Beziehungen, die eine wichtige Voraussetzung für die Entwicklung der Sprache darstellen. Somit ist es für uns von zentraler Bedeutung, unser pädagogisches Personal in Form einer Langzeitfortbildung zum Thema Sprachförderung und Sprachbildung zu schulen.

Heidelberger Sprachtraining:

Es ist faszinierend, in welcher kurzen Zeit junge Kinder das komplizierte System der Sprache nahezu nebenbei erwerben. Doch nicht allen Kindern gelingt der Spracherwerb so erfolgreich. Verzögerungen in der Sprachentwicklung gehören zu den häufigsten Entwicklungsauffälligkeiten bei Kindern, unabhängig davon, ob sie ein- oder mehrsprachig aufwachsen.

Da die Sprachkompetenz aber eine Schlüsselfunktion für die weitere psychosoziale und kognitive Entwicklung eines jeden Kindes darstellt, ist es wichtig, die sensible Phase des Spracherwerbs in den ersten Lebensjahren gezielt zur Sprachförderung zu nutzen. Durch die stetige Zunahme der außerfamiliären Betreuung von Kindern kommt neben der sprachlichen Unterstützung durch die Eltern der gezielten Sprachanregung durch die Erzieher/innen eine wachsende Bedeutung zu. Während sich bisherige Sprachförderprogramme jedoch vor allem auf Vorschulkinder konzentrieren, liegt mit dem „Heidelberger Trainingsprogramm zur frühen Sprachförderung“ erstmals ein spezifisches Konzept für die gezielte Sprachförderung von jüngeren Kindern vor. Im Fokus liegt die sprachliche Förderung des jungen Kindes durch eine gezielte Anleitung der Betreuungspersonen zu einer alltagsintegrierten Sprachförderung von ein- und mehrsprachig aufwachsenden Kindern. Das Trainingsprogramm ist in hohem Maß praxisorientiert. Durch das direkte Anknüpfen an den Kompetenzen und intuitive Strategien der Erzieher/innen wird die sprachliche Interaktion sowohl in Alltagssituationen als auch in bestimmten Situationen wie z.B. beim Anschauen von Bilderbüchern und dem gemeinsamen Spiel mit dem Kind intensiviert und verbessert.

8. Partizipation

Die zufriedene Teilhabe aller Kinder und Erwachsenen in unserer Einrichtung setzt die aktive Auseinandersetzung mit verschiedenen Meinungen und Bedürfnissen voraus. Hierbei geht es nicht darum, es allen „recht zu machen“, sondern vielmehr in demokratischer Weise einen maximalen Querschnitt der individuellen Bedürfnisse zu befriedigen. Das kann selbstverständlich auch bedeuten, sich mal der Mehrheit beugen zu müssen. Nicht zuletzt lernen die Kinder so, auch ihre Meinung vor anderen zu vertreten und ggf. behaupten zu können.

Partizipation beginnt im Alltag. Oft sind es die kleinen Dinge, bei denen auch junge Kinder schon zwischen Alternativen wählen können. Sei es der Spielbereich oder der Zeitpunkt des Frühstücks. Partizipation heißt für die Erwachsenen aber auch, genau zu beobachten, offen für Alternativen zu sein und Möglichkeiten hierzu zu bieten. Bereits innerhalb der Einrichtung bekommen die Kinder die Möglichkeit, ihren Aufenthaltsbereich nach ihren Bedürfnissen zu wählen. Dem Drang nach Bewegung und Aktion kann ebenso frei nachgekommen werden, wie es in anderen Bereichen möglich ist, Ruhe zu finden, quasi „ungestört“ zu sein.

In unseren Gruppen beginnt die Mitbestimmung bereits bei den Jüngsten. Denkbar sind hier visualisierte Karten, die dazu einladen, mitzuentcheiden, was im Morgenkreis passieren soll. Dabei kann es auch lehrreich sein, ob die Gruppe abstimmt oder ob ein bestimmtes Kind an diesem Morgen entscheiden darf, ob gesungen, gehüpft, oder ein Fingerspiel gemacht wird. Zudem können die Kinder z.B. für sich selbst entscheiden, womit bzw. in welchem Bereich sie spielen möchten.

In Gesprächen und in Vollversammlungen können die Kinder über ihre Wünsche, Sorgen und Bedürfnisse ins Gespräch kommen. Die Kinder haben bei Gesprächen über ihre Belange die Möglichkeit, eigene Erfahrungen zu sammeln, ihren Standpunkt zu vertreten, Konflikte auszuhalten, Lösungsvorschläge zu erarbeiten und diese einzubringen. Die Mädchen und Jungen lernen im offenen Umgang mit Konflikten Strategien zur Bewältigung kennen, schulen ihren Umgang mit den eigenen Gefühlen und den emotionalen Empfindungen Anderer und üben sich in der verbalen Auseinandersetzung.

Die Kinder können sich in diesen Gemeinschaftskonferenzen über ihre Sicht auf ihren Alltag austauschen, Aktivitäten und Aktionen planen, Veränderungswünsche gemeinsam erarbeiten und formulieren. Sie beteiligen sich so an der Gestaltung ihrer Zeit im Kinderhaus und erlangen Erfahrungen in ihrer Selbstwirksamkeit. Sie können ihre sozialen und demokratischen Kompetenzen erweitern und sich als Teil einer Gemeinschaft erfahren.

9. Kinderschutz gemäß §8a SGB VIII und Beschwerdemanagement

Mit Einführung eines Beschwerdeverfahrens für Kinder sowohl im U3- als auch im Ü3 Bereich schaffen wir die Möglichkeit, Bedürfnisse der Kinder gezielt wahr zu nehmen und somit in regelmäßiger Reflexion der Umwelt von Kind und Erwachsenen zu sein. Den Begriff der „Beschwerde“ setzen wir im alltäglichen Umgang miteinander gleich der aktiven Äußerung und Annahme von „Bedürfnissen“. Eine Beschwerde ist also immer gleich dem Umstand, dass ein Bedürfnis besteht, eine Situation ändern zu wollen. Dies muss nicht zwangsläufig negativer Natur sein.

Ziel ist es hier, den Kindern bewusst zu reflektieren, dass sie eine Stimme haben, ihre Meinung äußern und ihr Umfeld mitgestalten dürfen. Nicht zuletzt macht es sie auch für solche Situationen stark, in denen sie bedrängt werden bzw. ihr Grenzempfinden überschritten wird. Ansprechpartner/innen sind alle Mitarbeiter/innen unserer Einrichtung, aber auch Eltern und sonstige Bezugspersonen der Kinder.

Die Methodik des Beschwerdeverfahrens ist aufgrund der unterschiedlichen Entwicklungsstände der Altersgruppen dem entsprechend anzupassen. Im U3 Bereich arbeiten Mitarbeiter/innen u.a. auch mit visuellen Mitteln. Das aktive Beschwerdeverfahren kann hier darin bestehen, im Morgenkreis das jeweilige Befinden mit Gefühlskarten zu verdeutlichen. Dies lädt zum gemeinsamen Gespräch mit den Kindern ein. Des Weiteren können die Fachkräfte mit einem Beschwerde- Tagebuch arbeiten, in das wiederkehrende, situative Gefühlsäußerungen der Kinder eingetragen werden können. Somit ist es den Erwachsenen möglich zu reflektieren, ob ein Kind in bestimmten Situationen gleich reagiert. Insbesondere, wenn eine verbale Kommunikation noch nicht ausreichend funktioniert, kann dieses Instrument helfen, für das Kind unangenehme Zustände zu beseitigen, oder auch Angenehme zu verstärken. Anhand sorgfältiger Beobachtungen ist es so im Austausch mit dem Team möglich, die Umstände nach den Bedürfnissen des Kindes zu gestalten. Im Bereich der Ü3 Jährigen bieten wir konkrete Möglichkeiten an, Bedürfnisse zu äußern. Akute Beschwerden werden auch akut behandelt. Allgemeinere Bedürfnisse, wie z.B. der Wunsch nach mehr Schaufeln für die Sandkiste können von den Kindern nicht nur verbal geäußert, sondern auch bildlich fixiert werden. Falls nötig wird mit Unterstützung der Erwachsenen die Beschwerde aufgemalt.

Beschwerdemanagement

Beschwerden von Kindern, Eltern, Mitarbeiter/innen und Kooperationspartner/innen beziehen sich in der Regel auf die Aufgabe der Kindertagesstätte und die erbrachten Leistungen. Durch die Beschwerde äußern alle daran Beteiligten ihre Unzufriedenheit, weil vorhandene Erwartungen nicht erfüllt werden.

Aufgabe des Teams ist es, Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und die zugrunde liegenden Ursachen möglichst abzustellen. Die Überprüfung des Beschwerdemanagementverfahrens findet regelmäßig statt.

Beschwerdeursachen deuten auf Probleme hin, die übersehen wurden und durch die Beschwerde deutlich in den Fokus geraten. So kann jede Beschwerde zur Weiterentwicklung und Qualitätsverbesserung genutzt werden. Somit können sie zum Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern und anderen Kooperationspartner/innen beitragen.

Leitlinien:

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht.
- Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen.
- Beschwerden werden zügig und sachorientiert bearbeitet.
- Dies geschieht systematisch auf der Grundlage eines einheitlichen Verfahrens.

Dafür werden die Mitarbeitenden für den Umgang mit Beschwerden geschult, um unprofessionellen Umgang mit Beschwerden vorzubeugen. Durch die Schulung sind alle Mitarbeiter/innen in der Lage, ihre Haltung zur entsprechenden Beschwerde zu reflektieren und sich für die Sichtweisen der Eltern zu sensibilisieren. Das Team wird seine Haltung zu Beschwerden miteinander klären.

Verfahren zum Umgang mit Beschwerden

Mit Hilfe des systematischen Verfahrens soll die Zufriedenheit der Kinder, deren Eltern und der Kooperationspartner/innen ermittelt werden. Ihnen wird Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit gegeben:

- Bei den regelmäßigen Gruppenkreisen, gruppenübergreifender Gesprächskreisen und in den Vorversammlungen,
- Im Rahmen des jährlichen Entwicklungsgesprächs,
- Im Rahmen von Elternabenden,
- Sitzungen der Elternvertretungen und

- In Gesprächen

Kinder, deren Eltern und alle Kooperationspartner/innen sind mit der „Beschwerdekultur“ vertraut:

- Über Eltern E- Mails und Briefe,
- Im Aufnahme- und Entwicklungsgespräch und es
- Wird im Umgang miteinander sichtbar.

Eltern wissen, dass sie sich mit ihren Beschwerden an die Mitarbeitenden, die Leitung sowie die Elternvertreter/innen wenden können. Der Elternrat ist ihnen bekannt. Sie machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.

Dokumentation der Beschwerdebearbeitung

Mit der Dokumentation der Beschwerdebearbeitung können alle Verabredungen und Schlüsse aus dem Beschwerdeverfahren übersichtlich und systematisch festgehalten werden. Dazu können zählen:

- Genaue und sachliche Formulierungen der Beschwerde.
- Verbesserungsvorschläge, die im gemeinsamen Prozess entwickelt wurden.
- Klärungen von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten.

Der Weg der Beschwerde

Beschwerdeführende wenden sich mit ihren Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an eine/n Mitarbeitende/n:

- a) Die Beschwerde kann in Eigenregie von den Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführenden und Mitarbeitenden kann eine akzeptable Lösung gefunden werden. Die Mitarbeitenden informieren die Leitung.
- b) Die Beschwerde kann nicht in Eigenregie von Mitarbeitenden bearbeitet werden. Die Beschwerde wird entgegengenommen und der/ die Beschwerdeführende/r 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:

- a) Die Elternvertretung sucht das Gespräch mit der Leitung und trägt die Beschwerde vor.
- b) Die Leitung entscheidet über die weitere Vorgehensweise.

An die Teamvertretung:

Das Team der Mitarbeitenden wählt aus ihren Reihen zwei Vertreter/innen. Diese richten sich gemeinsam mit der/ dem Beschwerdeführenden oder in Stellvertretung an die Leitung.

An den Träger:

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

Beschwerdebearbeitung

- Der Beschwerde führende Person wird mit angemessener Bearbeitungsfrist eine Rückmeldung gegeben.
- Die Bearbeitung der Beschwerde wird dokumentiert.
- Gemeinsam werden Lösungen erarbeitet.
- Bei Bedarf wird die Beschwerde an eine andere Stelle innerhalb der Einrichtung oder des Trägers der Einrichtung weitergeleitet.

Abschluss

- Mündliche und/oder schriftliche Information an die Beschwerdeführenden.
- Die Dokumentation der Beschwerdebearbeitung wird von allen Beteiligten unterzeichnet.
- Ablage der Dokumentation.

10. Personalentwicklung, Qualitätsmanagement

Nur durch einen intensiven Austausch kann die Qualität der Einrichtung erhalten und verbessert werden. Das pädagogische Team nutzt verschiedene Arbeitsinstrumente zum Austausch über ihre Arbeit, ihre Beobachtungen und ihre Vorstellung zur Verbesserung:

- Die Teamsitzungen- Das Team trifft sich regelmäßig, um ihre Beobachtungen zu besprechen, die vorbereitete Umgebung anzupassen, Projekte zu planen, ihre Arbeit mit den Kindern und die Gestaltung zu reflektieren, anstehende Übergänge von Kindern zu planen und gruppenübergreifende Themen zu besprechen.
- Die Supervision- ein externer Supervisor unterstützt das Team in der Bemühung, alle Bereiche der Arbeit und des Miteinanders kritisch zu analysieren und qualitätssteigernde Instrumente zu entwickeln.
- Die Fortbildung- Jedes Teammitglied ist aufgefordert, sich weiterzubilden und das Team an neu erworbenes Wissen, die seine Arbeit beeinflusst, teilhaben zu lassen. Gemeinsame Teamfortbildungen werden angeboten.
- Mitarbeitergespräche- ein Mal im Jahr findet zwischen der Leitung und jedem Teammitglied ein Gespräch statt.
- Hospitationen in anderen Einrichtungen.

Alle thematischen Diskussionen, in denen die Qualität der täglichen Arbeit überprüft wird und Veränderungen angebahnt werden, dienen der Qualitätssicherung. Es ist Aufgabe des Teams, das Konzept laufend zu überprüfen und fortzuschreiben. In Ihrer Arbeit, den Reflexionen und Supervisionen erfahren sie, inwieweit ihre Ziele erreichbar sind oder welche konzeptionellen Veränderungen dafür notwendig werden. Die Einführung eines Qualitätsmanagements ist geplant.