

Inhaltsverzeichnis

Impuls	2
1. Unsere Schulkindbetreuung	3
Platzangebot.....	3
Betreuungszeiten	3
Das Team	3
Räumlichkeiten des Horts	3
2. Unsere Wertehaltung	4
3. Unser Bild vom Kind	4
4. Eingewöhnung	5
5. Tagesablauf	5
Tagesablauf während der Schulzeit	6
6. Ferienbetreuung	7
7. Bildungsbereiche und Angebote	7
8. Hausaufgabenbetreuung	10
9. Partizipation	10
10. Erziehungspartnerschaft	10
11. Übergang in die Schule/Schulkindbetreuung	11
12. Vernetzung	11
13. Beschwerde- & Qualitätsmanagement	11
13.1. Beschwerdemanagement.....	12
1. Anlass von Beschwerden.....	12
2. Leitlinien.....	12
3. Dokumentation der Beschwerdebearbeitung.....	14
4. Der Weg der Beschwerde.....	15
5. Beschwerdeformular Schulkindbetreuung Oberwolfach (intern)	16
13.2. Qualitätsmanagement & -sicherung.....	18
1. Unsere Arbeit reflektieren wir durch:	18
2. Fortbildungsmaßnahmen.....	18
3. Fachberatung	18
4. Eltern-Umfragebogen.....	19
14. Schlussworte	20

Impuls

Wenn ein Kind kritisiert wird, lernt es zu verurteilen.

Wenn ein Kind angefeindet wird, lernt es zu kämpfen.

Wenn ein Kind verspottet wird, lernt es schüchtern zu sein.

Wenn ein Kind beschämt wird, lernt es sich schuldig zu fühlen.

Wenn ein Kind verstanden und toleriert wird, lernt es geduldig zu sein.

Wenn ein Kind ermutigt wird, lernt es sich selbst zu vertrauen.

Wenn ein Kind gelobt wird, lernt es sich selbst zu schätzen.

Wenn ein Kind gerecht behandelt wird, lernt es gerecht zu sein.

Wenn ein Kind geborgen lebt, lernt es zu vertrauen.

Wenn ein Kind anerkannt wird, lernt es sich selbst zu mögen.

**Wenn ein Kind in Freundschaft angenommen wird, lernt es in der
Welt Liebe zu finden.**

Aus einer tibetischen Schule

1. Unser Hort der Schulkindbetreuung

Platzangebot

Träger der Einrichtung ist die Gemeinde Oberwolfach.

Die Betreuung von GrundschülerInnen soll die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützen. Parallel zur Familie und Schule bietet die Schulkindbetreuung den Kindern ganzheitliche, altersspezifische Betreuungs-, Lern-, Entwicklungs- und Spielangebote. Wir haben Platz für 20 Kinder. Sie besuchen in der Regel dieselbe Schule. Aber auch Grundschul Kinder, welche andere Schulformen (Grundschulförderklasse, Sprachheilschule, ...) besuchen sowie aus Nachbargemeinden werden bei uns betreut.

Betreuungszeiten

In der Schulzeit: 12.20 bis 13.30 Uhr (verlässliche Grundschule)
13.30 bis 18.00 Uhr (Hort)

In den Ferien: 06.00 bis 18.00 Uhr

Die jährlichen Schließzeiten werden rechtzeitig bekannt gegeben und können auf unserer Homepage eingesehen werden.

Das Team

Wir arbeiten in einem konstanten Team, bestehend aus mehreren pädagogischen Fachkräften, welche für die Betreuung der Kinder zuständig sind.

Dabei erhalten wir tatkräftige Unterstützung von sowohl Auszubildenden als auch PraktikantInnen.

Räumlichkeiten des Hortes

Der Hort befindet sich in den renovierten Kellerräumen des Rathauses und verfügt über mehrere Funktionsräume, welche derzeit wie folgt genutzt werden:

Kreativbereich, Lesecke, zwei Hausaufgaben-/Tischspieleszimmer, Konstruktions-/Bauzimmer, ein Flur mit Tischkicker, Chillecke und Rollenspielbereich sowie einer Garderobe mit direktem Zugang zum kleinen Außenbereich. Die Räumlichkeiten können flexibel auf die aktuellen Bedürfnisse/Interessen der Kinder angepasst/verändert werden.

Außerdem gibt es getrennte Mädchen- und Jungentoiletten.

Neben dem Spiel in den Funktionsräumen, können sich die Hortkinder nachmittags in der Sporthalle (im Ortsteil Walke), auf dem Außengelände unseres Familienzentrums oder dem Bolzplatz mit angrenzendem Bach beschäftigen.

In den Ferien ist mit Absprache auch die Benutzung anderer kommunaler Einrichtungen wie Sporthalle (Ortsteil Kirche), Schule mit Schulküche usw. möglich. Das Mittagessen findet ebenfalls im Familienzentrum statt.

2. Unsere Werthaltung

Wir Menschen handeln in unserem Leben nach unterschiedlichen Werten. Werte bestimmen unsere Ziele, stärken und beeinflussen unsere Persönlichkeit. Für die pädagogische Arbeit in unserm Hort haben wir gemeinsam eine Wertebasis gebildet, die unser pädagogisches Handeln im Alltag gegenüber den Kindern und in der Zusammenarbeit mit Eltern prägt. Die gemeinsame Wertebasis soll verdeutlichen, was uns in unserer pädagogischen Arbeit wichtig ist und was wir fördern wollen.

Folgende **fünf Werte** sehen wir als Grundlage unseres gemeinsamen Handelns in unserer Schulkindbetreuung:

Vertrauen
Geborgenheit
Achtung/ Respekt/ Wertschätzung
Sicherheit
Freude

3. Unser Bild vom Kind

Schulkinder sind bereit Neues zu lernen sowie Verpflichtungen und Verantwortung für das eigene Handeln, als auch für die Gruppe zu übernehmen. Das Sozialverhalten der Kinder prägt sich in dieser Phase entscheidend aus. Dabei spielen Freundschaften und soziale Kontakte für die Kinder eine immer wichtigere Rolle.

An erster Stelle steht für uns das Kind mit seinen Bedürfnissen, Wünschen und Interessen. Der Hort soll den Lebens- und Erfahrungsraum der Kinder erweitern, indem den Kindern u. a. Folgendes ermöglicht wird:

- eigenverantwortlich tätig zu werden
- sich frei und verantwortungsbewusst im bekannten Umfeld zu bewegen
- mit Spaß und Ausdauer zu spielen
- vielfältige Angebote zu nutzen
- die eigenen Bedürfnisse erkennen und benennen können
- Schwierigkeiten zu erkennen und auszudrücken
- Konflikte möglichst selbst zu lösen
- gefördert und gefordert zu werden
- sich seine Spielpartner selbst zu suchen
- in Ruhe gelassen zu werden
- Gruppengefühl zu entwickeln und Gruppenzusammenhalt zu erleben
- Partizipation zu erleben

Wir möchten den Kindern ermöglichen, sich vom Schulalltag zu erholen und ihnen vielfältige Angebote unterbreiten, um sich am Nachmittag frei entfalten zu können.

Dafür geben wir den Kindern die Möglichkeit, selbst zu entscheiden wie und mit wem sie ihre Zeit gestalten wollen und stellen ihnen eine anregende Umgebung zur Verfügung. Dabei sehen wir es als unsere Aufgabe, den SchülernInnen mit Angeboten altersentsprechende Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten zu geben sowie jedem Kind individuelle Begleitung und Unterstützung zu bieten.

4. Eingewöhnung

Mit dem Besuch in der Schulkindbetreuung beginnt für viele Kinder ein neuer Lebensabschnitt mit vielen neuen Herausforderungen. Sowohl in der Schule als auch hier, bauen die Vertrauen zu neuen Bezugspersonen auf, lernen neue Regeln kennen, gestalten Beziehungen zu anderen Kindern, lernen sich in neuen Gruppengefügen zurechtfinden, entwickeln ihre Persönlichkeit und Individualität.

Gemeinsam mit den Eltern lassen wir den Kindern für die Eingewöhnung in unsere Gruppe die Zeit, die sie benötigen, um sich bei uns wohl zu fühlen.

Jeweils im Februar findet ein Schnuppertag statt, an dem sich die Kinder, Eltern und die pädagogischen Fachkräfte gegenseitig kennenlernen können.

Räumlichkeiten werden vorgestellt sowie Informationen der Abläufe unserer Einrichtung mitgeteilt.

In den ersten Tagen lernen die Kinder die Gruppe und den Alltag mit den damit verbundenen Regeln kennen. Die pädagogischen Fachkräfte begleiten und unterstützen sie beim Erkunden der Räumlichkeiten und beim Kontaktaufbau zu anderen Kindern. Für eine behutsame Eingewöhnung empfehlen wir die Betreuungszeit in den ersten Tagen etwas zu verkürzen.

5. Tagesablauf

Ein regelmäßiger Tagesablauf bildet in der Schulkindbetreuung die Grundstruktur und bietet den Kindern Halt als auch Sicherheit. Innerhalb des Tagesablaufs bieten immer wiederkehrende Strukturen und Rituale den Kindern ein hohes Maß an Sicherheit und Orientierung. Sollte Ihr Kind an einem Tag die Einrichtung nicht besuchen, bitten wir um Benachrichtigung.

Tagesablauf während der Schulzeit

Nach Schulschluss - 13:20 Uhr (Verlässliche Grundschule)

Betreuung in den Räumen der Grundschule im Ortsteil Oberwolfach Kirche;
Zeit für Hausaufgaben und/oder Freispiel im Innen- und Außenbereich

13:20 Uhr

Gemeinsame Busfahrt nach Oberwolfach Walke in die Betreuungsräume des Hortes

Ab ca. 13:30 Uhr – 14:15 Uhr

Gemeinsames Mittagessen/Vesper mit anschließendem gemeinsamen Küchendienst (aufräumen, spülen, fegen, ...) im Bistro des Familienzentrums

Geburtstagsfeiern

Wir wollen dem Geburtstagskind besondere Aufmerksamkeit, Zeit sowie Wertschätzung schenken und nicht das Materielle in den Vordergrund stellen.

Das Kind bekommt zur Mittagessenszeit ein besonderes Platzset gerichtet und darf den Tischspruch auswählen. Die anwesenden Kinder und ErzieherInnen dürfen ihm gratulieren, Wünsche oder Komplimente aussprechen oder sich für einen schönen Moment, eine besondere Situation bedanken. Nach dem Geburtstagslied darf es sich eine Kleinigkeit aus einer Schatzkiste aussuchen. Während des Essens kann es über seine eventuell noch anstehende Geburtstagsfeier erzählen.

14:15 Uhr – 14:30 Uhr

Freispiel/Bewegung im Innen- und Außenbereich des Familienzentrums/der Horträume

14:30 Uhr

Kurzer Besprechungskreis/Kinderkonferenz

Anschließend – 18:00 Uhr

Hausaufgabenzeit, kleinere Angebote, Freispielzeit, wobei wir viel Zeit draußen verbringen

Kinder, welche nicht abgeholt werden oder alleine nach Hause gehen, haben die Möglichkeit von Montag bis Donnerstag um 16:15 Uhr mit dem Bus zu fahren.

6. Ferienbetreuung

Für die Ferienzeiten erstellen die pädagogischen Fachkräfte jeweils ein Ferienprogramm.

Dieses orientiert sich an den Wünschen, Interessen und Bedürfnisse der Kinder und beinhaltet Aktionen in der Einrichtung, Ausflüge und Aktivitäten außerhalb der Schulkindbetreuung sowie die Durchführung von Projekten. Das Ferienprogramm erhalten die Familien ca. zwei Wochen vor Ferienbeginn.

Die Ferienzeiten gibt uns u. a. mehr Gelegenheiten für pädagogische Angebote und Unternehmungen sowie Ausflüge in den Wald, zu verschiedenen Plätzen im Dorf usw.

Die Ferienprogramme sind separat buchbar, sodass auch Kinder, welche nur an bestimmten Tagen unsere Einrichtung besuchen, in den Ferien individuell teilnehmen können.

Wir sprechen unsere Ferienprogramme mit der Gemeinde ab, um so partnerschaftlich mit anderen kommunalen Einrichtungen und örtlichen Vereinen gemeinsame Angebote durchführen zu können.

7. Bildungsbereiche und Angebote

Unter unserem Bildungsauftrag verstehen wir die Bildung, Erziehung und Betreuung, wobei unser Schwerpunkt auf der Förderung der Persönlichkeitsentwicklung, des Sozialverhaltens und der Individualität liegt.

Folgende Möglichkeiten sollen hierbei unterstützen:

- den Kindern Herausforderungen bieten, an denen sie wachsen können
- die Kinder für Freizeitmöglichkeiten im Sozialraum sensibilisieren
- das Selbstwertgefühl und -bewusstsein der Kinder stärken

- die Selbstständigkeit und Gemeinschaftsfähigkeit der Kinder fördern
- Freundschaftsbeziehungen ermöglichen und stärken
- die Konflikt- und Lösungsfähigkeit der Kinder altersentsprechend fördern

- die Interessen der Kinder wecken, stärken und erweitern
- die Entwicklung eines Bewusstseins für eigene Bedürfnisse, Stärken und Fähigkeiten fördern
- Unterschiedlichkeit erfahren, kennenlernen, respektieren und akzeptieren

Die Angebote in unserer Einrichtung richten sich an die im baden-württembergischen Orientierungsplan festgehaltenen **sechs Bildungs- und Entwicklungsfelder:**

Körper

Die Bewegungsförderung ist ein elementarer Bildungsbereich und ist eng verknüpft mit der kindlichen Entwicklung. Sowohl die kognitive als auch die sprachliche Entwicklung sind eng mit den motorischen Fähigkeiten eines Kindes verbunden.

Nach dem Schulvormittag bieten wir den Kindern freie und angeleitete Bewegungsangebote. In der Sporthalle und auf dem Außengelände finden die Kinder vielfältige Möglichkeiten vor, ihren Bewegungsdrang auszuleben. Den Kindern stehen verschiedene Materialien zum Bauen, Springen und dem Erleben vielfältiger Bewegungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Die pädagogischen Fachkräfte geben unterschiedliche Bewegungsanreize, wie Bewegungslandschaften oder Bewegungsspiele. Aktivitäten wie Tischtennis, Ballspiele, Seilspringen und „Wettkämpfe“ zum Erproben eigener Grenzen sind bei den Kindern beliebt.

Sinne

Lernen über die Sinne ist die Grundlage und der Ausgangspunkt jeglichen Handelns. Kinder nehmen von ihrem ersten Lebenstag ihre Umwelt über ihre Sinne wahr.

Kindliches Erleben ist mit vielfältigen Sinneserfahrungen verbunden:

Sehen – Beobachten – Hören – Fühlen – Tasten – Riechen – Schmecken.

Die Sinne liefern den Kindern viele differenzierte Eindrücke über ihre Umwelt und über sich selbst.

Sie nehmen ihre Umwelt nicht isoliert wahr, es wirken immer mehrere Sinne zusammen. Gefühle, Erwartungen, Erfahrungen und Erinnerungen wirken dabei mit.

Unsere Arbeit ermöglicht den Kindern Raum für individuelle

Gestaltungsmöglichkeiten und ästhetische Lernprozesse. Hierfür stellen wir verschiedene Materialien wie Hörspiele, Experimente, gemeinsames Kochen und Backen, Naturerlebnisse, ... zur Verfügung.

Sprache

Die Sprache des Kindes ist eng mit seiner Identitätsfindung und Persönlichkeitsentwicklung verbunden. Mit ihrer Hilfe kann das Kind Emotionen, Eindrücke und Erlebnisse verarbeiten.

Soziales Miteinander ist oft an Kommunikation gebunden. Dazu gehört unter anderem sich verbal und nonverbal ausdrücken und mitteilen zu können, anderen zuzuhören und sie zu verstehen.

In unserem Alltag bieten wir vielfältige Sprachanlässe, die in Spiel- und Bewegungssituationen eingebettet sind. Der Dialog unter Kindern (z. B. das Gespräch über Spielinhalte oder Regeln) fördert kommunikative Kompetenzen der Kinder. Zudem erhalten sie ausreichend Möglichkeiten eigene Konfliktlösungen zu finden. Wir geben den Schülern/innen genügend Spielraum, sich mitteilen zu können (Tischgespräche, Reflektionsrunden, ...).

Durch frei zugängliche Print- und Audiomedien (Bücher, CDs, Poster...) finden die Kinder eine Vielzahl unterschiedlicher Anreize vor. So können sie in Ruhe „stöbern“, den Umgang damit erlernen und sich mit anderen Kindern über bestimmte Themen austauschen.

Denken

Wir leiten die Schüler/innen dazu an, ihre Umgebung genau zu beobachten, Vermutungen aufzustellen und diese zu überprüfen. Sie sollen so lernen, ihre Beobachtungen zu systematisieren und zu dokumentieren, zum Beispiel indem sie Pläne erstellen (Tagesplan, Plan eines Festes, Bauplan, Wegskizze, etc.). Den Kindern soll es ermöglicht werden zu experimentieren und eigene mathematische und technische Ideen zu verfolgen. Außerdem sollen die Kinder in die Lage versetzt werden, ihren Gedanken, Vorstellungen, Träumen und Wünschen einen ästhetisch-

künstlerischen Ausdruck zu geben. Und nicht zuletzt geht es darum, zu lernen, sich selbst und der Umwelt Fragen zu stellen und nach Antworten zu suchen.

Gefühl und Mitgefühl

Bei uns haben die Kinder die Möglichkeit verschiedene soziale Erfahrungen zu sammeln. Sie werden dabei unterstützt Beziehungen und Freundschaften aufzubauen und zu pflegen. In der Gruppe entdecken sie ihre Grenzen, erproben Kräfte sowie Fähigkeiten und erfahren durch die alters- und geschlechtergemischte Struktur gegenseitige Lernanreize. Die damit verbundene Stärkung der sozialen Kompetenzen erfolgt zum einen durch individuelle Begleitung, zum anderen aber auch im freien Spiel. Bei angeleiteten Angeboten wird die Akzeptanz und Rücksichtnahme gefördert. Die Kinder lernen miteinander zu kommunizieren (z. B. andere aussprechen lassen), sich eine eigene Meinung zu bilden, Kompromisse einzugehen und gemeinsame Lösungen zu entwickeln.

In unserer Einrichtung werden Kinder mit und ohne besonderen Förderbedarf betreut. Die Vielfältigkeit dient dem Kennenlernen sowie der Akzeptanz gegenüber der Verschiedenheit des anderen. Die Kinder unterstützen sich gegenseitig und lernen voneinander.

Werte und Religion

Es ist uns wichtig, dass Kinder ein Vertrauen in das Leben entwickeln, und zwar auf der Basis lebensbejahender religiöser bzw. weltanschaulicher Grundüberzeugungen. Zum einen erfahren die Kinder von der christlichen Prägung unserer Kultur, zum anderen beginnen sie, sich ihrer eigenen Identität bewusst zu werden, und lernen gemeinsam, ihre sozialen sowie ökologischen Bezüge in einer vielfältigen Welt mitzugestalten, aber auch Dinge zu hinterfragen und sich ihr eigenes Bild/ihren eigenen Glauben zu schaffen. Wir haben die Verantwortung dafür, dass die Kinder einen Ort des guten Lebens als Heimat erfahren.

Wir sehen unsere Arbeit als Stärkung der kindlichen Bildung und wollen so ein zentraler Bestandteil der Bildungs- und Kinderpolitik sein.

Unterschiedliche religiöse Feste (Weihnachten, Ostern...) oder Bräuche der Gemeinde (Fasnet, Peterletag...) werden mit den Kindern thematisiert und aufgegriffen.

Die Werte spielen in unserer Arbeit eine sehr große Rolle. Siehe Punkt 2.

8. Hausaufgabenbetreuung

Hausaufgaben in der Schulkindbetreuung zu bearbeiten ist ein wichtiger Teil zur Selbständigkeitserziehung und zum eigenverantwortlichen Handeln. Jedes Kind soll

in der Hausaufgabenzeit die Möglichkeit haben, durch selbstständiges Arbeiten eine eigene Arbeitshaltung zu entwickeln. In Absprache mit den Eltern werden die Hausaufgaben hier bei uns oder zu Hause erledigt.

Wir geben den Kindern den Raum und die Zeit, Gelerntes zu vertiefen und zu üben, wobei wir jedoch keine Nachhilfe sind, sondern unterstützen und begleiten die Schüler/innen situationsabhängig bestmöglich. Die Verantwortung zur Vollständigkeit und Qualität der Hausaufgaben liegt bei den SchülerInnen sowie Eltern.

Die altersentsprechende, angemessene Zeitspanne der Hausaufgabenzeit beträgt in der Regel:

Klasse 1: täglich bis zu 20 Minuten

Klasse 2: täglich bis zu 25 Minuten

Klasse 3: täglich maximal 30 Minuten

Klasse 4: täglich maximal 45 Minuten

Bei Überschreitung der Hausaufgabenzeit wird individuell entschieden, ob das Kind weiterarbeitet oder abgebrochen wird..

9. Partizipation

Die Partizipation der Kinder ist für uns von großer Bedeutung. Die SchülerInnen können ihre Ideen und Wünsche zur Gestaltung des Alltags und der Ferienzeiten jederzeit einbringen, bei der Planung gemeinsamer Aktivitäten mitwirken, sie lernen gemeinsam Regeln des Zusammenlebens zu treffen und hierfür Mitverantwortung zu übernehmen.

Unsere pädagogische Arbeit wird von dem situationsorientierten Ansatz geleitet. Dies bedeutet, den Kindern in ihrer aktuellen Lebenssituation mit den dazugehörigen Fragen, Interessen und Bedürfnissen zu begegnen, diese zu erkennen und den Alltag sowie die Angebote entsprechend zu gestalten. Zudem findet täglich ein Besprechungskreis/eine Kinderkonferenz statt.

10. Erziehungspartnerschaft

Wir verstehen Eltern als Experten für die Belange und die Entwicklung ihrer Kinder. Uns ist es wichtig, zu Eltern eine Vertrauensbasis aufzubauen und das Gefühl zu geben, dass das Kind bei uns gut aufgehoben ist.

In der Erziehungspartnerschaft legen wir Wert auf gegenseitige Wertschätzung und Akzeptanz. Wir nehmen die Anliegen der Eltern ernst und unterstützen sie zum Wohle des Kindes in Erziehungsbelangen. Die Zusammenarbeit mit Eltern ist fester Bestandteil unserer pädagogischen Arbeit und Voraussetzung, um das Kind wirklich zu verstehen sowie die individuellen Entwicklungsschritte des Kindes unterstützen zu können.

Zusammenarbeit heißt für uns:

- „Tag der offenen Tür“ oder individuelle Termine zur Besichtigung der Horträume
- Schnuppertage
- Bei Bedarf individuelle Elterngespräche
- regelmäßiger Informationsaustausch, Tür- und Angelgespräche
- Eltern-Kind-Aktivitäten in Form von Ausflügen und Festen
- Elterninformationen in Form von Informations-Apps KiKom und SDUI, Elternpost, E-mailverkehr, Infowänden, Dokumentation von Angeboten (Monatsrückblicke)

11. Übergang in die Schule/Schulkindbetreuung

Für die Kinder und auch die Eltern ist der Übergang in die Schule von großer Bedeutung und mit vielen Veränderungen verbunden. Sie verabschieden sich von Vertrautem, lassen sich auf die neue Situation als „Schulkind“ ein und bauen Kontakt zu neuen Bezugspersonen auf.

Da die meisten Kinder aus dem Familienzentrum später in unseren Hort wechseln, ist es uns wichtig, Gemeinsamkeiten der Kinder im Alltag zu finden und fließende Übergänge zu gestalten.

In Absprache mit den pädagogischen Fachkräften sind vorerst verkürzte Betreuungszeiten zu Beginn der Schulkindzeit sinnvoll, damit Ihr Kind Zeit hat, sich langsam an die neue Umgebung und die Gruppe zu gewöhnen.

12. Vernetzung

Im Rahmen unserer Kooperation mit der Wolfstalschule finden unter Absprache gemeinsame Aktionen statt. Eine Kooperationslehrerin, welche die „Wolfsrudelkinder“ im letzten Kindergartenjahr begleitet besichtigt/nutzt unsere Räumlichkeiten als Lernort. Außerdem finden bei Bedarf, nach vorheriger Zustimmung der Sorgeberechtigten, ein Austausch mit den Lehrkräften oder eine Zusammenarbeit mit anderen Institutionen, wie dem Familienzentrum, unserer Fachberatung oder anderen Einrichtungen aus dem Ort statt. Besonders eng arbeiten wir mit der Gemeinde Oberwolfach zusammen, um Angebote gemeinschaftlich nutzen zu können (Mima, Grube Wenzel, Wettbewerbe, Ferienprogramme, ...)

13. Beschwerde- & Qualitätsmanagement

13.1. Beschwerdemanagement

1. Anlass von Beschwerden

Der Eingang von Beschwerden kommt über sehr unterschiedliche Wege und auch zu einem breiten Spektrum an Themen. Bezug sind meistens Leistungen und Aufgaben unserer Einrichtung.

2. Leitlinien

Mit der Beschwerde äußern Eltern, Schüler und KooperationspartnerInnen ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Tageseinrichtung für Kinder erbrachten Leistung resultiert.

Mit der Beschwerde kann aber auch die Unzufriedenheit von Mitarbeitern gemeint sein, auf Grund von unzufriedenstellenden Rahmenbedingungen an ihrem Arbeitsplatz oder durch Konflikte im Team. Aufgabe im Umgang mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen.

Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung benutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf den Hort vorzubeugen.

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik zu verstehen und erwünscht
- Die MitarbeiterInnen und die Leitung sind für Beschwerden offen
- Beschwerden werden systematisch auf der Grundlage unseres einheitlichen Bearbeitungsverfahrens zügig und sachorientiert bearbeitet
- Die auf Grund von Beschwerden ergriffenen Maßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität in unserem Hort, dem Gelingen der Erziehungspartnerschaft mit den Eltern, den vertrauensvollen Beziehungen zu den Kindern sowie einem adäquaten Verhältnis zwischen Leitung, MitarbeiterIn, dem gesamten Team als auch dem Träger.

Angemessener und offener Umgang mit Beschwerden

- Alle Mitarbeiter sind mit dem standardisierten Verfahren zum Beschwerdemanagement vertraut
- Das Team weiß um die negativen Auswirkungen des unprofessionellen Umgangs mit Beschwerden
- Das Team hat seine Haltung / Umgang mit Kritik miteinander geklärt, sodass alle Mitarbeiter über eine einheitliche Grundeinstellung hierzu verfügen
- Die Mitarbeiter sind sensibel für die Sichtweisen der Kinder und Eltern
- Die Leitung ist darüber hinaus sensibel für Anregungen, Kritik und Wünsche der Mitarbeiter
- Alle Teammitglieder nehmen regelmäßig an einer Erste-Hilfe-Kursen sowie Fortbildungen teil

- Vom Team werden Fachliteratur und Fachzeitschriften genutzt
- die Konzeption und die Kooperationsvereinbarungen werden gemeinsam umgesetzt und aktualisiert

Die Zufriedenheit der Eltern ermitteln, ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit geben

- Im Rahmen von Elterngesprächen
- Im Rahmen von Tür- und Angelgesprächen
- Im Rahmen von Elternnachmittagen
- In Gesprächen (auch telefonisch)
- Im Rahmen von schriftlicher Rückmeldung (Briefe, KiKom-Info-App, Mail)

Die Zufriedenheit der Kinder ermitteln, ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit geben

- Im Rahmen von gemeinsamen Gesprächen beim Mittagessen oder während der Kinderkonferenz
- Im Rahmen von vertrauensvollen Einzelgesprächen nach individuellem Bedarf
- Im Rahmen von Elternnachmittagen

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter ermitteln, ihnen Raum und Zeit für die Äußerung von Unzufriedenheit geben

- Im Rahmen von Mitarbeitergesprächen
- Im Rahmen von Team-, Dienstbesprechungen
- Im Rahmen von kurzfristig gewünschten Einzelgesprächen

Eltern und andere Kooperationspartner sind mit der Beschwerdekultur der Einrichtung vertraut

- Über die Konzeption
- Im Erstgespräch
- Im Umgang miteinander sichtbar

Eltern wissen, dass sie sich mit ihrer Kritik an die Mitarbeitenden, die Leitung und den Träger wenden können. Die Leitung und Trägerverepreter sind ihnen bekannt.

Die Mitarbeiter wissen, dass sie sich mit ihren Anliegen vertrauensvoll an die Leitung und den Träger wenden können. Alle Beteiligten machen die Erfahrung, dass sie mit ihren Beschwerden ernst genommen werden.

3. Dokumentation der Beschwerdebearbeitung

- Einheitliches, übersichtliches Verfahren
- Ablaufschema/Formular zur Beschwerdebearbeitung

Ziele

- Gesichertes, verlässliches und einheitliches Bearbeitungsverfahren
- Dokumentation der Beschwerdebearbeitung
- Versachlichung der Beschwerdebearbeitung
- Steigerung der Zufriedenheit mit der Leistung des Hortes – Servicequalität
- Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten
- Klärung von Verantwortlichkeiten
- Klärung von Zuständigkeiten
- Qualitätsentwicklung

Beteiligte

- Alle Mitarbeitenden der Einrichtung (ErzieherIn, ErzieherIn in Ausbildung, LeiterIn, gegebenenfalls LangzeitpraktikantInnen)

Grundlagen

- Arbeitsrechtliche Bestimmungen und Gesetze (Bsp.: KiTaG, UN-Kinderrechtskonvention, GG, KitaPersVo etc.)
- Satzungen der Gemeinde Sydower Fließ, die den Hort betreffen
- Konzeption unserer Einrichtung
- Hausordnung

Qualitätskriterien

- Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult
- Der Umgang in der Einrichtung ist achtsam, wertschätzend und respektvoll
- Der Ablauf der Beschwerdebearbeitung ist geregelt durch das Beschwerdeformular, den Verfahrensablauf und entsprechende Lösungsmöglichkeiten
- Die Überprüfung des Verfahrens findet regelmäßig statt

4. Der Weg der Beschwerde

Beschwerdeführende wenden sich mit ihrem Anliegen persönlich, telefonisch oder schriftlich an:

Eine/n MitarbeiterIn

- Die Beschwerde kann in Eigenregie von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Im Gespräch zwischen Beschwerdeführendem/er und MitarbeiterIn kann eine gemeinsame Lösung gefunden werden. Der / die MitarbeiterIn informiert die Leitung.
- Die Beschwerde kann nicht in Eigenregie von der / dem Mitarbeitenden bearbeitet werden. Das Anliegen wird entgegengenommen und die / der Beschwerdeführende darüber in Kenntnis gesetzt, dass zeitnah mit der Bearbeitung des Anliegens gerechnet werden darf. Die Leitung, Frau Waslowski, wird informiert, die über die weitere Vorgehensweise entscheidet und gleichzeitig den Träger, vertreten durch Herrn Bauernfeind, informiert.

An den Träger

Der Träger (vertreten durch Herrn Bauernfeind) nimmt die Beschwerde entgegen und informiert die Leitung (Frau Waslowski). Träger und Leitung stimmen sich über die weitere Vorgehensweise miteinander ab.

- **Beschwerdeeingang**
 - Entscheidung; handelt es sich um eine Beschwerde ja/nein
 - Aufnahme in das Formular
 - Um welche Beschwerdetypen handelt es sich? (Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)
 - Sofort zu lösen ja/nein
 - Selbst bearbeiten oder Übermittlung an zuständige bzw. nächst höhere Stelle
Beschwerdebearbeitung
 - Der / dem Beschwerdeführenden Rückmeldung mit Bearbeitungsfrist geben
 - Dokumentation der Bearbeitung auf dem Formular
 - Lösung erarbeiten
 - Bei Bedarf Weiterleitung an andere bearbeitende Stelle
- **Abschluss**
 - Information an die / den Beschwerdeführenden
 - Dokumentation der Bearbeitung unterzeichnen
 - Ablage der Dokumentation
 - Gegebenenfalls Kopie für weitere Akten

5. Beschwerdeformular Schulkindbetreuung Oberwolfach (intern)

Beschwerdeführende(r) Name: _____

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Aufgenommen von: _____

Bezug:

Extern: Intern: Erstbeschwerde: Folgebeschwerde:

Eingangsweg

- direkte Beschwerde
- über den Dienstweg erhaltene Beschwerde
- MitarbeiterIn
- Leitung (Frau Waslowski)
- Sonstige _____
- Träger (Herr Bauernfeind)

Beschwerdeeingang

Telefonisch Brief KiKom-App Persönlich E-Mail

Betreffender Arbeitsbereich

- Konzeption / konzeptionelles Arbeiten
- pädagogische Arbeit mit dem Kind
- Zusammenarbeit mit Eltern / Erziehungspartnerschaft
- Hygiene
- Organisatorisches
- Aufsichtspflicht / Sicherheitsmaßnahmen
- _____

Beschwerdebereich

(Stichwort, z.B.: Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

Beschwerde

Bitte schildern Sie uns Ihr Anliegen – wir werden Sie nach Kenntnisnahme umgehend kontaktieren.

1. Unsere Arbeit reflektieren wir durch:

- Zufriedenheit und Wohlergehen der Beteiligten
- Leistungspotential der Kinder
- Feedback der Schulen und Lehrern
- Konzeptüberprüfungen
- Dokumentationen
- Mitarbeitergespräche
- Dienstbesprechungen
- Elternabenden
- Teamsitzungen
- in Anleitungsgesprächen mit den PraktikantInnen
- den von uns erstellten Elternumfrage-Bogen

2. Fortbildungsmaßnahmen

Durch Fortbildungsmaßnahmen erweitern wir unsere Fachkompetenz und gehen auf den Bedarf der Einrichtung und des Personals ein. Unsere Fortbildungswünsche werden mit dem Träger abgestimmt.

In folgenden Gebieten haben sich MitarbeiterInnen bereits weitergebildet:

- Aufsichtspflicht bei Schulkindern
- Erste Hilfe am Kind
- Fortbildung zum Thema Brandschutz (Brandschutzbeauftragte/r)
- Haus der kleinen Forscher (MINT & BNE)

3. Fachberatung

Der Leiter der Fachabteilung ist unser direkter Ansprechpartner. Außerdem finden regelmäßige Begehungen durch die Fachberatung / Fachaufsicht statt.

4. Eltern-Umfragebogen

Liebe Eltern!

Ihre Meinung ist uns wichtig, um unsere Einrichtung den Wünschen und Bedürfnissen Ihrer Kinder entsprechend gestalten zu können. Ihre Teilnahme an der Befragung ist freiwillig und anonym. Es ist für Sie eine Chance, individuelle Anregungen und Aspekte zur Optimierung unserer Arbeit mit

Ihren Kindern einzubringen. Wenn mehrere Kinder der Familie unseren Hort besuchen, füllen Sie bitte für jedes Kind einen Fragebogen aus.

Wir bedanken uns im Voraus für Ihre Mitarbeit und freuen uns auf Ihre Anregungen! Über die Ergebnisse beider Umfragen werden wir Sie zeitnah informieren.

Viele Grüße,
das Hortteam Oberwolfach

Allgemeine Fragen

Wie lange ist Ihr Kind schon in unserer Einrichtung? (bitte kreuzen Sie an)

- weniger als 1 Jahr 1 bis 2 Jahre 2 bis 3 Jahre 3 und mehr Jahre

Wie wurden Sie auf unsere Einrichtung aufmerksam? (bitte nur eine Möglichkeit ankreuzen)

- durch Nachbarn/Freunde durch andere Eltern
 durch das Internet durch die Schule/das Familienzentrum
 Sonstiges

Geht Ihr Kind grundsätzlich gern in unsere Einrichtung? (bitte kreuzen Sie an)

- sehr gern gerne weniger gern ungern

Fragen zur pädagogischen Arbeit unserer Einrichtung:

Bewertung: 1= sehr gut , 2 = gut, 3 = teils/teils, 4 =nicht so gut, 5 =eher schlecht

In unserem Hort.....

- hat mein Kind genügend Zeit und Raum zum Spielen
- erlebt mein Kind Eigenbeteiligung und Mitbestimmung
- wird mein Kind bei der Entwicklung seiner Selbständigkeit unterstützt
- wird mein Kind bei der Entwicklung seiner Persönlichkeit unterstützt
- wird mein Kind bei der Entfaltung seiner Individualität unterstützt
- erlebt mein Kind sich in Gesellschaft und übt soziales Verhalten
- bekommt mein Kind ausreichend Gelegenheit für Bewegung
-

- hat mein Kind Möglichkeiten zum künstlerischen Gestalten
- wird bei meinem Kind das Verständnis für Natur und Umwelt geweckt

Fragen zur Zusammenarbeit mit den Eltern

Fühlen Sie sich ausreichend informiert ...

- über unser Einrichtungskonzept
- über die Entwicklung Ihres Kindes
- über anstehende Aktivitäten und Veranstaltungen

Sind Sie zufrieden mit.....

- der Aktualität und dem Informationsgehalt der KiKom-Info-App
- dem Umgang des Teams mit Kritik
- den bestehenden Möglichkeiten für Elterngespräche

Bitte teilen Sie uns mit, was Ihnen an unserer Einrichtung besonders gut gefällt!

Welche Anregungen, Wünsche und Vorschläge haben Sie für die Arbeit mit Ihren Kindern in unserer Einrichtung? Was wollten Sie schon immer mal sagen?

14. Schlussworte

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit unserer Konzeption einen Einblick in die pädagogische Arbeit unseres Hortes ermöglichen konnten.

Die Arbeit unserer Einrichtung und ihre Konzeption lebt von ihrer Weiterentwicklung: Veränderungen der Kinder, Eltern, des Umfelds und nicht zuletzt von uns als Einrichtung tragen dazu bei. Deshalb ist unser Konzept ein Dokument auf Zeit und wird stets vom Team überprüft und weiterentwickelt.