

## Die Einrichtungen des pme Familienservice

Konzept für die Betreuung in unseren Kindertageseinrichtungen von 0-6 Jahren



# Die Einrichtungen der Global Education – pme Familienservice Gruppe

## Konzept für die Betreuung in unseren Kindertageseinrichtungen von 0 bis 6 Jahren

### Vorwort

Dieses Rahmenkonzept stellt die Überlegungen und Planungen des Trägers Global Education (Teil von pme Familienservice) dar. Unsere pädagogischen Teams, die vor Ort in unseren Kindertagesstätten tätig sind, greifen dieses Konzept auf, um es in einem kontinuierlichen Prozess den lokalen Gegebenheiten anzupassen, weiterzuentwickeln und gezielt eigene Schwerpunkte zu setzen.

Bei uns steht das Kind im Mittelpunkt. In unserer pädagogischen Arbeit bieten wir allen Kindern viel Raum für Kreativität und Fantasie. Die Raumgestaltung und der Tagesablauf orientieren sich an den Bedürfnissen sowohl der Gruppe als auch der einzelnen Kinder.

Eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Familien ist ebenfalls ein wichtiger Bestandteil unserer pädagogischen Arbeit. Alle tragen zum Wohl des Kindes bei und bringen gemeinsam ihre Kompetenzen ein, um jedem Kind die besten Entwicklungschancen zu geben.

Wir freuen uns, wenn wir Kinder und ihre Familien ein Stück auf dem Lebensweg begleiten dürfen, und möchten mit dem vorliegenden Konzept unsere pädagogische Grundhaltung näherbringen.

Stand: August 2018

### Inhalt

<b>Vorstellung des Trägers und Entstehung der Einrichtungen.....</b>	<b>3</b>
<b>Allgemeines Selbstverständnis und unser Bild vom Kind .....</b>	<b>3</b>
<b>Beschreibung der Rahmenbedingungen .....</b>	<b>4</b>
Öffnungszeiten und Betreuungsmodelle.....	4
Raumkonzept .....	5
Pädagogisches Fachteam.....	5
Gesunde Ernährung der Kinder .....	5
<b>Ziele und Schwerpunkte der pädagogischen Arbeit.....</b>	<b>6</b>
Beteiligungsverfahren für Kinder – ein Grundrecht.....	6
Inklusive Bildung .....	7
Eingewöhnung der Kinder.....	8
Bildungsziele .....	8
Bildungsschwerpunkte .....	10
Qualitätssicherung .....	11
Unser Kinderschutzauftrag .....	11
<b>Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Familien .....</b>	<b>12</b>
Bedarfserhebung und Mitwirkung von Familien.....	13
Entwicklungsbegleitung und Dokumentation: „BeDo“ .....	13
Beschwerdeverfahren für Kinder und Sorgeberechtigte.....	13
<b>Literatur .....</b>	<b>14</b>

## **Vorstellung des Trägers und Entstehung der Einrichtungen**

Der pme Familienservice beschäftigt sich seit über 20 Jahren mit dem Thema „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ und sieht es als eine seiner Kernaufgaben, die Lebenssituation von berufstätigen Eltern und ihren Kindern zu erleichtern. Hierbei arbeiten wir mit Unternehmen und Institutionen zusammen, die durch Aktivitäten im Bereich Work-Life-Balance ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen möchten. Seit unserer Entstehung im Jahr 1991 haben wir unser Netzwerk kontinuierlich ausgebaut. Die pme Familienservice Gruppe ist an mehr als 30 Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Tschechien vertreten und betreibt über 60 betriebsnahe Kinderbetreuungseinrichtungen.

Die Kindertagesstätten des pme Familienservice stellen einen innovativen Beitrag für die Kinderbetreuungslandschaft in den einzelnen Regionen dar. Ende 1999 haben wir mit Unterstützung der Commerzbank in Frankfurt „Kids & Co. Back-up“ eröffnet – Europas erste Back-up-Einrichtung zur Betreuung von Kindern im Alter von acht Wochen bis ca. 12 Jahren in Ausnahmefällen. Inzwischen hat sich der pme Familienservice als Träger von betriebsnahen, bedarfsorientierten sowie öffentlich geförderten Kinderbetreuungseinrichtungen etabliert. Heute betreiben wir über 60 Einrichtungen in ganz Deutschland – Kindergärten, Kinderkrippen, Back-up-Einrichtungen, Familienkrippen und Schülerbetreuungen. Die Global-Education-Einrichtungen der pme Familienservice Gruppe sind speziell auf öffentlich zugängliche, institutionelle Kinderbetreuung ausgerichtet.

Der Standort Münster des pme Familienservice betreibt zwei Regeleinrichtungen, welche beide durch das KiBiz finanziert werden. Sowohl die sechsprüppige Einrichtung Kids World im Kreis Gütersloh, als auch die vierprüppige (eine fünfte Gruppe startet 2019) Einrichtung Kita Ideenreich haben ein erweitertes Öffnungszeitenkonzept. Dieses wird durch eine Unternehmensbeteiligung refinanziert.

In Münster und Gütersloh betreiben wir des Weiteren Einrichtungen für den Ausnahmefall, sogenannte Back-up Center. Hier werden Kinder bei Bedarf betreut, wenn die Regelbetreuung ausfällt (Unternehmensgebunden).

## **Allgemeines Selbstverständnis und unser Bild vom Kind**

Zufriedene Kinder bedeuten zufriedene Mütter und Väter – dies gilt auch im Umkehrschluss. In unseren Kinderbetreuungsseinrichtungen stehen die Bedürfnisse von Eltern und ihrer Kinder im Mittelpunkt. Unser Ziel ist es, dass Eltern mit gutem Gewissen ihrer Arbeit nachgehen können und ihre Kinder bestens betreut wissen. Wir orientieren uns inhaltlich und strukturell an den Bedingungen eines modernen Familien- und Arbeitslebens und verstehen uns als Dienstleister, der lebendige, zuverlässige und nachhaltige Bildungsorte für Kinder schafft.

Das vorliegende pädagogische Konzept der Kindertageseinrichtungen knüpft an die Ergebnisse der Nationalen Qualitätsinitiative (NQI) des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) an (Tietze/Viernickel 2002). Die neueren wissenschaftlichen Erkenntnisse der Krippenforschung, der Gleichaltrigenforschung und der Hirnforschung (vgl. Beller 1995; Dornes 1993; Schneider/Wüstenberg 1996; Singer 2004) sowie die nationale und internationale Diskussion zum Thema „Häuser für Kinder und Familien“, ausgelöst von den in Großbritannien gegründeten Einrichtungen zur frühkindlichen Erziehung „Early Excellence Centers“ (vgl. Hebenstreit-Müller 2003; Seehausen 2004) gehen in dieses Konzept ein.

Unser Verständnis von Kleinstkind- und Elementarpädagogik geht von einem grundsätzlichen Bild vom Kind aus, bei dem Kinder heranwachsende Menschen und von Geburt an eigenständige Persönlichkeiten sind, die als „Akteure ihrer Entwicklung“ zu respektieren sind. Die Säuglings- und Kleinkindforschung der letzten Jahrzehnte hat deutlich gemacht, dass jedes Kind mit einer Vielzahl an Kompetenzen und Bedürfnissen auf die Welt kommt. Kinder sind fähig, mit dem Rückhalt einer

Bezugsperson eigenaktiv die Welt mit allen Sinnen zu entdecken und zu erkunden. Sie eignen sich dabei Wissen an, das ihr Weltbild tagtäglich komplexer werden lässt.

Wir verstehen Bildung und Erziehung als einen Prozess, bei dem die Erwachsenen die Kinder auf ihrem jeweiligen Entwicklungsweg begleiten, unterstützen und motivieren, ihnen Lob und Anerkennung geben und sie in ihren „Stärken stärken“. Der Erwachsene sieht sich als aufmerksamer, wacher Begleiter des Kindes und seiner Entwicklungsprozesse. Er ist nicht aktiv eingreifender Förderer der Entwicklung, sondern seine innere Haltung ist geprägt von Respekt und Achtsamkeit gegenüber der Eigenständigkeit seiner Mitmenschen. In unserer täglichen Arbeit respektieren wir die Autonomie und Individualität des Kindes und unterstützen den Entwicklungsprozess, indem wir emotionale Sicherheit, Geborgenheit und Schutz bieten und die Umgebung und die Tagesstruktur so gestalten, dass ein ganzheitliches Lernen und ein Einfinden in die soziale Welt ermöglicht wird. Wir beobachten und erkennen die individuellen Lern- und Entwicklungsthemen des einzelnen Kindes und knüpfen in der pädagogischen Arbeit daran.

Die autonome Bewegungsentwicklung, das freie Spiel und die beziehungsvolle, kooperative Pflege sind Grundthemen der Pikler/Hengstenberg-Pädagogik und wesentliche Elemente in unserem Verständnis des Bildes vom Kind. Sie prägen den Umgang mit dem einzelnen Kind.

(Kleinst-)Kinder lernen permanent mit all ihren Sinnen durch Imitation, Beobachtung, Zuhören und auch durch Ruhephasen. Wichtig ist ein geregelter Tagesablauf, der Freiräume zum aktiven Erkunden zulässt, Entwicklungsanreize gibt und nötige Ruhephasen bietet, damit die vielen Erlebnisse und Eindrücke verarbeitet werden können.

Jedes Kind folgt seinem eigenen Entwicklungsplan. Diese Selbstbildungsprozesse unterliegen dem individuellen Tempo und orientieren sich an kindlichen Interessen. Kinder sind Forscher und Gestalter ihrer Lebenswelt. Deshalb brauchen sie

- die Möglichkeit, mit allen Sinnen die Welt zu erfahren und begreifen zu können,
- eine Welt, die ihnen ganzheitliche Erfahrungen ermöglicht,
- Spiel- und Bewegungsräume, die sie in ihrer Tätigkeit und Fantasie anregen und ihnen Herausforderungen und gleichzeitig Schutz bieten,
- Zeit zum Einfinden in neue Situationen, Zeit für Übergänge, Zeit für individuelle Lernerfahrungen, Zeit zum eigenständigen Ausprobieren und Zeit für Zuneigung, Ruhe und Pflege,
- andere Kinder, mit denen sie auf Entdeckungsreise gehen, an denen sie sich messen und denen sie helfen können und
- Erwachsene, die auf die Signale der Kinder im Dialog eingehen, sich Zeit nehmen und Halt und Orientierung bieten.

## **Beschreibung der Rahmenbedingungen**

Die beschriebenen Rahmenbedingungen gelten grundsätzlich für alle unsere Einrichtungen. Lokale Unterschiede ergeben sich durch Vorgaben und Richtlinien der Kommunen.

## **Öffnungszeiten und Betreuungsmodelle**

Die Global Education bietet den Eltern nach Möglichkeit eine bedarfsorientierte Kinderbetreuung an. Die Öffnungs- und Schließzeiten der Einrichtungen richten sich nach den regionalen Vorgaben und nach Möglichkeit an den Bedürfnissen der Eltern. Wir bieten eine „Flexizeit“ an, d.h. Eltern können bei ungeplantem Betreuungsbedarf, der über die regulär gebuchten Zeiten hinaus geht, kurzfristig Entlastung erfahren. Unsere Personalplanung und pädagogischen Konzepte unterstützen eine lange Öffnungszeit.

Mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage und der regional festgelegten Schließzeiten (20 Schließtage in vier Perioden) wird die Einrichtung ganzjährig geöffnet sein.

In den Einrichtungen der Global Education können Kinder im Alter von ca. einem Jahr bis zum Schuleintritt ganztags betreut werden, wobei auf eine ausgewogene Altersmischung geachtet wird. Die Global Education legt besonderen Wert auf einen positiven Übergang zu weiterführenden Betreuungslösungen.

Bitte beachten Sie unseren Haftungshinweis unter: <https://www.familienservice.de/haftung>

## **Raumkonzept**

Jede Einrichtung der Global Education verfügt über ein individuelles Raumkonzept, das sich an den Bedarfen der jeweiligen Altersgruppe orientiert. Räume als „dritter Erzieher“ haben eine große Bedeutung für die Entwicklung der Kinder und müssen vor allem für Kinder, die sich ganztags in Kitas aufhalten, eine Reihe von Funktionen bereithalten. Wir konzipieren flexible Raumkonzepte, die sich an die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kinder anpassen und den nötigen Sicherheitsstandards gerecht werden. Hierbei arbeiten wir mit den Jugendämtern und pädagogischen Fachberaterinnen und Fachberatern, mit Unfallkassen und Feuerwehren zusammen.

## **Pädagogisches Fachteam**

Bei der Personalauswahl achten wir auf ein hohes Ausbildungsniveau und auf einschlägige pädagogische Erfahrung. Wertgelegt wird auf eine hohe Bildungsorientierung und Motivation in Bezug auf lebenslanges Lernen. Die Leitung der Einrichtung wird von einer pädagogischen Fachkraft (nach Möglichkeit mit Studienabschluss) übernommen. Für fachliche Fragen steht eine Fachberatung zur Verfügung. Wir verstehen uns als Lern- und Lehrbetrieb und ermöglichen eine Vielzahl von Praktika und berufs begleitende pädagogische Ausbildungen. Wir möchten das in unserem Leitbild verankerte Ziel von Vielfältigkeit/Diversity in unserer Mitarbeiterschaft auch fördern.

Da wir auch als Arbeitgeber Vorbild sein möchten, ist es für Einrichtungen der Global Education selbstverständlich, im Rahmen von Selbstevaluationsprozessen die Qualität der Arbeitspraxis zu überprüfen. Wir geben unseren Fachkräften

- Zeit für kollegialen Erfahrungsaustausch,
- Verfügungszeit zur Kooperation mit Eltern und mit anderen Einrichtungen,
- flexible Arbeitszeiten für eigene Interessen und die familiäre Lebenssituation,
- Beratungs- und Fortbildungsmöglichkeiten und
- Zeit zur Beteiligung an Forschungsprojekten.

Eine Personalentwicklung –begleitung hat in der Gesamtorganisation einen hohen Stellenwert. Festlegungen und Dokumente für die Fortbildungsteilnahme, für Mitarbeitergespräche, für Fachsupervision, für soziale Betreuung und Lebensphasenorientierung stehen allen Führungskräften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in unserem pme Familienservice –Wikipedia zur Verfügung.

Eine Ausstattung der Einrichtungen mit ausreichenden Personalstunden wird auf der Basis einer Kalkulation hergestellt, die eine Ausfallquote durch Krankheit, Urlaub und Fortbildung berücksichtigt. Dabei werden im Personalgerüst Springerstunden ausgewiesen, die in der Personalplanung und –einstellung berücksichtigt werden.

Die Einrichtungsleitung und Kolleginnen und Kollegen vernetzen sich innerhalb der Kommune und nehmen an Fachgremien und Arbeitsgemeinschaften teil.

Unser Leitbild („unsere Gene“) berücksichtigt die Werte Herz und Verstand, Flexibilität, Respekt, Weiterentwicklung, Vielfältigkeit, Vertrauen und Professionalität. Eine Übersicht befindet sich am Ende der Konzeption.

## **Gesunde Ernährung der Kinder**

Essen ist für uns mehr als Nahrungsaufnahme. Essen bedeutet für uns Gemeinsamkeit, Wohlbefinden und Austausch. Deshalb nehmen wir unsere Mahlzeiten gemeinsam ein, richten sie bei Bedarf jedoch an den individuellen Zeiten und Bedürfnisse der Kinder aus.

In unseren Einrichtungen legen wir großen Wert auf eine gesunde, kindgerechte, ausgewogene und vitaminreiche Ernährung.

Wir setzen uns für eine Errichtung einer Kochküche ein, um frisch und selbständig für die Kinder unserer Einrichtungen zu kochen. Neben dem Mittagessen versorgen wir alle Kinder mit Frühstück und einem Snack am Nachmittag. Dies dient auch der besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben.

## **Ziele und Schwerpunkte der pädagogischen Arbeit**

Die Einrichtungen der Global Education möchten als außerfamiliäres System das Heranwachsen in der Familie ergänzen. Aufgabe der Einrichtung ist es, den Kindern neue, vielfältige Erfahrungen außerhalb der Familie zu ermöglichen. In der Kommunikation und im Zusammenleben in einer Kindergruppe sollen die Kinder emotionale Sicherheit erhalten, Anregungen für die Auseinandersetzung mit der Umwelt erleben und altersgemäße Erfahrungsräume für ihre Entwicklung kennenlernen. Klare zeitliche Strukturen und räumliche Vielfalt unterstützen diesen Prozess. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen den Kindern als zuverlässige und kontinuierlich tätige Bezugspersonen zur Seite. Geborgenheit und Orientierungshilfen stehen im Vordergrund des Umgangs mit dem Kind.

In Erziehungspartnerschaft mit den Eltern wollen wir die Persönlichkeit des Kindes fördern, mit ihm seine Umgebung für selbstständige Betätigungsmöglichkeiten vorbereiten. Das Kind wird unterstützt, eine fröhliche und an seiner Umwelt interessierte Person zu werden, die lernt, in der Gruppe mit anderen Kindern zu spielen, seine Umwelt zu entdecken und Verantwortung zu übernehmen. In den Einrichtungen der Global Education werden Kinder mit Beeinträchtigungen oder mit speziellem Förderbedarf im Rahmen von Einzelintegrationsmaßnahmen in den pädagogischen Alltag integriert.

Die Einrichtungen der Global Education arbeiten im Rahmen des Schutzauftrages nach § 8a SGB VIII zum Wohle des Kindes mit den Sorgeberechtigten und gegebenenfalls mit den örtlichen öffentlichen Behörden zusammen, um einem begründeten Verdacht auf Kindeswohlgefährdung bestmöglich zu begegnen. Die pme Familienservice Gruppe verfügt über ausgebildete Kinderschutzfachkräfte und jede Einrichtung über eigene Kinderschutzbeauftragte.

## **Beteiligungsverfahren für Kinder – ein Grundrecht**

Die aktive Teilhabe der Kinder an allen sie betreffenden Abläufen ist konzeptionelles Gestaltungsmerkmal in unseren Kindertagesstätten. Jedes Kind erhält die Möglichkeit, Eigenverantwortung zu übernehmen und eigene Aktivitäten zu gestalten, soweit sich dies mit seinem Wohl und dem der Gruppe vereinbaren lässt.

Je jünger Kinder sind, desto weniger können sie selbst Beteiligungsrechte einfordern. Umso größer ist die Verantwortung der Erwachsenen, Kindern Partizipation zu ermöglichen. Eine partizipative Grundhaltung unserer pädagogischen Fachkräfte zeigt sich darin, dass Kinder in die Gestaltung des Lebens in der Einrichtung eingebunden werden. Wir begegnen den Kindern mit einer zugewandten und interessierten Haltung, hören ihnen zu und nehmen sie als Individuen mit spezifischen Bedürfnissen und Rechten ernst. Wir achten

- die Selbstbestimmungsrechte der Kinder, insbesondere das Recht auf körperliche Selbstbestimmung,
- die Grundbedürfnisse der Kinder,
- das Recht des Kindes auf freie Meinungsäußerung,
- das Recht des Kindes, als Individuum gesehen zu werden, und
- das Recht des Kindes auf die Wahl seiner Kontaktpersonen.

Erste Partizipationserfahrungen können Kleinstkinder machen, wenn sie in alltäglichen Situationen erleben, dass sie mit ihren Signalen und Bedürfnissen wahrgenommen und respektiert werden, zum Beispiel beim Essen, Schlafen und Anziehen.

Die Teilhabe und Mitgestaltung an Entscheidungen und Abläufen reicht vom täglichen Tisch decken über die Gestaltung der Räume bis zur Mitsprache an Regeln im pädagogischen Gruppenalltag. Kinder werden dabei unterstützt, ihre Bedürfnisse und Wünsche auszudrücken – bzw. je nach Alter der Kinder müssen diese sensibel von den Fachkräften „erfragt“ und beobachtet werden.

Babys benötigen aufgrund der noch fehlenden verbalen Fähigkeiten eine individuellere Prozessbegleitung. Unser pädagogisches Personal verfügt über ein hohes Maß an Feinfühligkeit, um die nonverbalen Mitteilungen der Kleinstkinder wahrzunehmen, richtig zu interpretieren und angemessen zu reagieren. Hierfür werden unsere Fachkräfte auch in entsprechenden Seminaren zu „Feinzeichen“ geschult.

Durch die Methode der Projektarbeit werden Themen und Vorhaben für den Alltag gemeinsam mit den Kindern ausgehandelt, entschieden, geplant und bearbeitet. Im Rahmen der Projektarbeit gibt es offene Beteiligungsformen, die den Kindern die Möglichkeit gibt, sich an Aktionen zu beteiligen. Voraussetzung dafür ist ein dialogisches Verständnis der Kommunikation zwischen dem Betreuerteam und den Kindern. So werden Kinder bei Konflikten begleitet und unterstützt. Lösungsmöglichkeiten werden nicht vorgegeben, sondern gemeinsam im Dialog gefunden.

Je nach Alter und Entwicklungsstand der Kinder werden unterschiedlichste Beteiligungsformen in den Kita-Alltag integriert, zum Beispiel:

- Kinderkonferenzen
- Stuhlkreise/Morgenkreise
- Kindersprecher
- Beobachtung und Dokumentation (Portfolio)

So werden beispielsweise im Stuhlkreis freie Aktionen für den Tag vorgestellt, die meist in Kleingruppen angeboten werden. Die Kinder können selbst entscheiden, ob und woran sie teilnehmen möchten, oder können eigene Vorschläge einbringen, die gerne aufgegriffen werden.

Durch eine partizipative Haltung und gut entwickelte Strukturen in unseren Teams sichern wir das Recht der Kinder auf Schutz vor Unrecht. Wir verstehen es als unseren Auftrag, Kindern die Beteiligung zu ermöglichen, um sie dadurch zu stärken. Dies ist auch Bestandteil eines präventiven Kinderschutzes, denn starke Kinder sind besser vor möglichen Gefährdungen geschützt.

## **Inklusive Bildung**

### *Kinder mit Beeinträchtigungen*

Die Pädagogik der Vielfalt will eine Kultur der Akzeptanz und der demokratischen Teilhabe von Menschen in unterschiedlichen Lebenslagen und mit unterschiedlichen Lebenswelten fördern und stärken. Dieser Gedanke stellt uns alle vor die Herausforderung, uns mit dem Fremden und dem Anderssein aktiv auseinanderzusetzen – frei von Vorurteilen und daraus resultierender Ablehnung. Kinder mit speziellen Bedürfnissen werden in die Einrichtungen der Global Education integriert. Alle Kinder, ob mit Erschwernissen oder nicht, finden in unseren heterogenen Gruppen stimulierende Spielpartner und Gegebenheiten, die für ihre Bildungsprozesse förderlich sind. In der Gemeinschaft erfahren Kinder die Andersartigkeit als Lernmöglichkeit und Bereicherung. Die Einrichtungen der Global Education sind Orte, an denen Gemeinschaft und Solidarität gepflegt und gelebt wird. Im Vordergrund stehen die Möglichkeiten und Kompetenzen der Kinder, nicht deren Defizite. Dabei werden Spiel- und Lernangebote genutzt, bei denen Kinder mit unterschiedlicher Ausgangslage unter Berücksichtigung ihrer individuellen Kompetenzen gemeinsam aktiv werden können. Ein wertschätzender Umgang zwischen Mitarbeiter/in und Kind setzt das tiefe Vertrauen in das Entwicklungsinteresse, die Eigenaktivität und die Persönlichkeit des Kindes voraus. Die Kinder sind Ausgangspunkt, Bezugspunkt und Mitgestalter der pädagogischen Planung des Alltags. Wichtig ist die Unterstützung der Eltern in einem behutsamen Umgang mit Vielfalt und unterschiedlichen Entwicklungsverläufen. Ausgehend von Vorgesprächen und der Beobachtung erfolgt eine individuelle klare, überschaubare, ggf. individuelle Regeln und Grenzen für das soziale Zusammenleben und den Alltag werden mit den Kindern erarbeitet, festgehalten und weiterentwickelt, dabei werden die Kinder aktiv mit einbezogen. In unseren Fachteams wird mindestens eine Fachkraft zur Fachkraft für Inklusion weitergebildet.

### *Mädchen und Jungen*

Bereits im Kindergartenalter eifern Kinder unterschiedlichen Geschlechtsmustern nach und haben in der Regel unterschiedliche Interessengebiete. Was sich im Laufe ihrer Entwicklung als typisch mädchen- oder jungenhaft zeigt, ist ein multifaktorielles Zusammenspiel von genetischen Veranlagungen und neurobiologischen Prozessen und vor allem das Ergebnis der entsprechenden Sozialisation. Es wird in der ständigen Interaktion und Kommunikation mit anderen Kindern, besonders aber mit Erwachsenen verstärkt. Vor diesem Hintergrund begleiten wir die Kinder, individuelle Wege bei ihrer Identitätsentwicklung zu finden. Wichtig sind hierbei Vorbilder, die beiden Geschlechtern angehören. Viele unserer Kitas zeichnen sich durch eine hohe Männerquote aus, die wir dadurch erreichen, dass wir Männer als pädagogisches Fachpersonal, als Honorarkräfte und als zusätzliches Betreuungspersonal einstellen. Dabei wird die Genderkompetenz sowohl durch

Bitte beachten Sie unseren Haftungshinweis unter: <https://www.familienservice.de/haftung>

die Anwesenheit beider Geschlechter als auch in der Auseinandersetzung im Betreuungsteam und in der Elternschaft in unseren Einrichtungen gefördert.

#### *Kulturelle Herkunft*

Die Global Education steht in ihrer gesamten Ausrichtung für eine Pädagogik der Vielfalt. Dies zieht sich als roter Faden durch sämtliche Arbeitsfelder. In unseren Einrichtungen sind Familien mit unterschiedlichen Familienkulturen eine Selbstverständlichkeit und werden stets als Bereicherung angesehen. Wir schätzen die unterschiedlichen Erfahrungen, Sprachen und interkulturellen Zusammenhänge und unterstreichen dies sowohl in unserem erzieherischen Alltag als auch in vielfältiger Projektarbeit und Festgestaltung („Diversity-Kalender“). Dazu zählen beispielsweise fremd- und zweisprachige Bücher in der Lesecke, Begrüßungsformeln und Mitteilungen am Informationsbrett in den jeweiligen Familiensprachen und feste Tage mit dem Motto: „Heute lerne ich eine andere Sprache“. Auch unser pädagogisches Team versuchen wir interkulturell zusammenzustellen. Regelmäßig nehmen Kolleginnen und Kollegen an internen Weiterbildungsmaßnahmen teil.

Die Einrichtungsleitung knüpft aktiv Kontakte zu Beratungsstellen, um geeignete Unterstützungsmaßnahmen in die Wege zu leiten.

#### **Eingewöhnung der Kinder**

Bei der Eingewöhnung der Kinder orientieren wir uns an dem Berliner Eingewöhnungsmodell (Laewen 2002; Pikler 1988). Die Dauer des Ablösungsprozesses gestaltet sich variabel und orientiert sich grundsätzlich am Kind und seinen Erfahrungen. Auch für die Eltern stellt der Start in einer Kindertageseinrichtung oder der Wechsel in eine andere Betreuungsform den Beginn einer neuen Lebensphase dar. Eine Eingewöhnungsphase, die den individuellen Bedürfnissen der Kinder und gleichermaßen den beruflichen Anforderungen der Eltern gerecht wird, ist die Basis für eine positive Entwicklung des Betreuungsverhältnisses.

#### **Bildungsziele**

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen die Kinder mit ihren Bedürfnissen und Interessen. Die pädagogische Zielrichtung und die Methoden werden bestimmt von altersgemäßen Entwicklungsthemen wie Identitätsbildung, Selbstständigkeit, Autonomiesuche, Bewältigen von Ängsten, Erforschen und Entdecken der eigenen Fähigkeiten und Grenzen. Die Zielsetzungen der lokalen Konzepte orientieren sich stets an den Bildungsplänen und -programmen der einzelnen Bundesländer.

Als Querschnittsthema ist die Gesundheitsförderung ein Anliegen unserer Einrichtungen. Neben der grundsätzlichen Bewegungsförderung nutzen wir als Baustein in der Körpererfahrung die Bewegungsförderung nach Pikler Hengstenberg. Eine gesunde Ernährung wird durch die Versorgung durch unsere Kochküche und durch Angebote in den einzelnen Gruppen geleistet.

Alle nachgeführten Bereiche dienen allgemein der Prävention. Dabei nutzen wir auch Angebote von Anbietern in der Gesundheitsförderung.

Aus dem Bereich Hygiene und Qualitätssicherung befindet sich als Beispiel am Ende der Konzeption ein Prozesskette „Händewaschen“.

#### *Sinnliche und körperliche Erfahrungen*

Körperliche, geistige und soziale Empfindungen in Einklang zu bringen, heißt den eigenen Körper mit allen Sinnen kennenzulernen und die Freude an Bewegung und körperlicher Herausforderung zu entdecken. Dabei ist die Ausbildung des körpereigenen Schemas und das Erleben, was Psyche und Körper gesund hält, von besonderer Bedeutung. Außerdem ist es wichtig, dass Kinder ihre kindliche Sexualität entwickeln. Der Umgang mit der körperlichen Neugier von Kindern im Krippen- und Kindergartenalter ist ein zentraler Baustein der kindlichen Entwicklung, der viele Lebensbereiche innerhalb Kita und Familie berührt.

Kinder sind von Geburt an geschlechtliche Wesen mit körperlichen Wünschen, Bedürfnissen und Interessen. Sie mögen es zu kuscheln, zu schmuse, berührt zu werden und auch den eigenen Körper zu berühren. Eine Trennung zwischen Zärtlichkeit, Sinnlichkeit und Sexualität gibt es bei

Bitte beachten Sie unseren Haftungshinweis unter: <https://www.familienservice.de/haftung>

Kindern nicht. Sie erleben Schmusen, Kuschneln und Berührungen ihres Körpers als lustvoll und sinnlich. Sexualität ist nicht nur Genitalität. Die Entwicklung der Sexualität ist ein fortlaufender Prozess und vollzieht sich im Laufe der kindlichen Entwicklung immer wieder, entweder als bewusste Mitteilung über Sachverhalte auf dem jeweiligen Entwicklungsstand des Kindes oder aber als „Lernen am Modell“.

Zu einer ganzheitlichen Förderung in unseren Einrichtungen zählt auch der bewusste Umgang mit der Sexualentwicklung. In einer geschützten und liebevollen Atmosphäre dürfen Kinder ihren Körper auf ihre eigene, kindgerechte Art und Weise kennenlernen und erleben. Nur wenn ein Kind seinen Körper, seine Gefühle und auch seine Grenzen kennt, kann es diese deutlich machen, benennen und einfordern. Dies ist ein grundlegender Aspekt in der Prävention vor sexuellen Übergriffen. Außerdem wird die Sensibilität im Hinblick auf die Einschätzung der Gefühle anderer gestärkt und gelernt, deren Grenzen zu wahren, zu respektieren und zu achten.

Eine gute Zusammenarbeit mit Eltern in diesem sensiblen Entwicklungsbereich ist ein wichtiger Grundsatz in der sexualpädagogischen Arbeit. Sorgen und Bedenken dürfen bzw. müssen unbedingt angesprochen werden, damit Kinder nicht verunsichert werden und sich auch bei der Auseinandersetzung mit dem eigenen Körper gut begleitet und unterstützt fühlen.

#### *Emotionale Entwicklung*

Ich-Kompetenz als Voraussetzung für eine gesunde Entwicklung der Persönlichkeit und psychosoziales Wohlbefinden:

- Eigene Bedürfnisse kennen und adäquat ausdrücken können
- Selbstbewusstsein entwickeln
- Selbstverantwortung für das eigene Handeln übernehmen
- Gemeinschaftssinn entwickeln
- Neugier, Kreativität und Spontaneität ausleben

#### *Soziales und interkulturelles Lernen*

Bindung und soziale Beziehungen als Grundstock für Bildung und Lernen:

- Wertschätzung und Empathie entgegenbringen
- Unterschiedlichkeiten erkennen und anerkennen
- Regeln des Zusammenlebens kennen
- Konflikt- und Kompromissfähigkeit ausbilden
- Demokratieverständnis und Solidarität entwickeln

#### *Sprechen und Denken als Einheit*

Sprache als Schlüssel, um die Welt zu begreifen:

- Lust und Freude an Austausch und Sprache allerart
- Mit anderen Menschen Kontakt aufnehmen, zuhören können
- Wortschatz ausbauen, auch Mehrsprachigkeit erleben
- Unterschiedlichkeit der Kommunikation erfahren
- Medienkompetenz entwickeln

#### *Kreativität und Musik*

Kreativität und Musikalität als Bestandteil des Lebens:

- Eigene Ausdrucksmöglichkeiten erleben
- Erfahrungen mit unterschiedlichen Materialien, Beschaffenheiten usw.
- Spaß am Musizieren, an Melodien und Rhythmus
- Wissen über Lieder, Tänze und deren Bedeutung
- Fantasie und Kreativität als Motor für weiteres Lernen erfahren

### *Mathematik und Naturwissenschaften*

Naturwissenschaftliche Auseinandersetzung als Grunderfahrung:

- Spaß am Umgang mit Zahlen und Formen
- Grundverständnis für Ordnungsstrukturen bekommen
- Lust entwickeln, Dingen auf den Grund zu gehen
- Zusammenhänge von Natur und Technik sehen
- Gemeinsames Forschen und Erkunden

### **Bildungsschwerpunkte**

#### *„Kleine Forscher“*

In unseren Einrichtungen arbeiten wir nach dem Konzept des „Haus der kleinen Forscher“. Jedem Kind werden damit Möglichkeiten eröffnet, seine Neigungen, Interessen und Begabungen für Naturwissenschaften und Technik zu entdecken und die spannende Welt um sich herum zu erkunden.

Es geht dabei nicht primär um die Vermittlung naturwissenschaftlicher Inhalte, sondern um das Wecken der Neugierde der Kinder und die Auseinandersetzung mit entsprechenden Themen wie Formen, Farben, Muster und Strukturen, Größen oder Entfernungen im Alltag.

#### *Bewegungsförderung nach Pikler und Hengstenberg*

In unsere Einrichtungen legen wir besonders großes Augenmerk auf die Möglichkeiten einer gezielten Bewegungsförderung von Anfang an. Wir orientieren uns dabei an den Konzepten von Emmi Pikler und Elfriede Hengstenberg, die die individuelle Entwicklung des einzelnen Kindes in den Vordergrund stellen.

Jedes Kind erhält in unseren Kitas gemäß seinem individuellen Entwicklungsstand die Möglichkeit, Bewegungsabläufe in seinem eigenen Tempo zu entfalten und zu entwickeln. Bewegung ist in unseren Einrichtungen ein fester Bestandteil und in vielfältigen Formen vorhanden: spontan, als gezieltes Angebot, im Freispiel, während „Bewegungseinheiten“, drinnen und draußen, alleine und in der Gruppe. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Global Education erhalten spezielle Schulungen zum Bewegungskonzept nach Pikler und Hengstenberg.

#### *Tiergestützte Pädagogik*

Wir ermöglichen den Kindern in unseren Einrichtungen, eine Beziehung zu Tieren aufzubauen und eröffnen ihnen somit neue Lernchancen. Empirische Befunde bestätigen den positiven Einfluss von Tieren auf die kindliche Entwicklung: Die geistige, emotionale und körperliche Entwicklung wird gefördert.

Die Einrichtungen stellen den Bezug zu den Tieren auf unterschiedliche Weise her. Wenn möglich haben die Einrichtungen der Global Education ein eigenes Tier (Wüstenrennmäuse, Fische, Schnecken etc) Die Kinder haben die Möglichkeit, das Tier zu versorgen und zu pflegen und den täglichen Kontakt zu suchen. Dabei wird auf die artgerechte Haltung des Tieres besonders viel Wert gelegt. Andere Einrichtungen suchen den Kontakt zu Tieren durch regelmäßige Zoobesuche, Ausflüge zu Kleintierzuchtvereinen, Waldausflüge oder Hofbesuche. Der direkte Kontakt zu Tieren wird durch eine tiergestützte Arbeitsweise in Form von Bilderbuchbetrachtungen, thematisch bezogenen Kreisspielen, Bastelangeboten, Kontaktaufnahme mit Experten (Tierpfleger, Tierärzte etc.) und Kreisgesprächen begleitet.

#### *Alltagsintegrierte Sprachbildung*

In unseren Einrichtungen leben wir eine gezielte alltagsintegrierte und durchgängige Sprachbildung, die sich an alle Kinder richtet. In Zusammenarbeit zwischen dem pme Familienservice und der Stiftung Zuhören haben wir ein Konzept geschaffen, das die kindliche Sprachentwicklung auch auf der Ebene der Zuhörkompetenz stärkt. Alltagsintegrierte Sprachbildung bedeutet für uns, den gesamten Alltag sprachlich anregend zu gestalten und Sprache durch einen wertschätzenden, feinfühligem Dialog als wichtiges Kommunikationsmittel erfahrbar zu machen. Kinder können sich in der

deutschen, englischen wie auch in anderen Sprachen in vielfältiger Weise ausprobieren und mit Sprache experimentieren und erleben sich dadurch selbstwirksam und kompetent.

### *Nachhaltigkeit*

In unserem Konzept für nachhaltige Entwicklung geht es um Verantwortung für unsere Umwelt und darum, Position zu beziehen für einen bewussteren Umgang mit vorhandenen Ressourcen. Wir möchten gemeinsam mit allen Generationen, die mit unseren Kitas zu tun haben (vom Krippenkind über Eltern bis zu Erzieherinnen und Erziehern), ein Bewusstsein für einen Wertewandel im Umgang mit der Natur und unseren Lebensgrundlagen schaffen.

### *Gestaltung des Übergangs vom Kindergarten zur Grundschule*

Die ganzheitliche Schulvorbereitung der Kinder beginnt mit dem ersten Tag in unseren Kindertageseinrichtungen. Sie bezieht sich sowohl auf die Stärkung von Basiskompetenzen als auch auf die Entwicklung schulnaher Kompetenzen, auf die die Schule aufbauen kann (z. B. Sprachentwicklung, Begegnung mit der Schriftkultur, mathematische Bildung, naturwissenschaftlich-technische Bildung). Bei jedem Kind besteht das Interesse, die Vorfreude und somit auch die Bereitschaft, ein Schulkind zu werden.

Im Jahr vor der Einschulung intensiviert sich die Schulvorbereitung durch gezielte Angebote und Aktivitäten. Durch Schulbesuche, Kindergartenbesuche von Lehrkräften und regelmäßige Informationsgespräche mit den Kindern und das Eingehen auf ihre Fragen geben wir den Kindern die Gelegenheit, den Lebensraum Schule frühzeitig kennenzulernen. Zu den Aufgaben der pädagogischen Fachkräfte zählt auch die Übergangsbegleitung der Eltern. Frühzeitige Gespräche thematisieren sowohl die Kompetenzen und Probleme der Kinder als auch die Erwartungen, Hoffnungen und Befürchtungen der Eltern.

### **Vernetzung im Sozialraum**

Die Kindertageseinrichtung ist immer auch ein Teil des Sozialraumes und kooperiert mit verschiedenen Institutionen in der Stadt. Kontakte zum örtlichen Jugendamt, z.B. auf Trägerkonferenzen, sind obligatorisch. Auch die Kooperation mit sozialpädagogischen Zentren, Frühförderstellen, Zahnärzten, Therapeuten, Kooperationen mit dem Gesundheitswesen und anderen Kindertagesstätten in Münster sind Bestandteil der Arbeit in der Einrichtung.

Regelmäßige Ausflüge in die nähere Umgebung oder das Einbeziehen der Kinder bei Alltäglichen Erledigungen (z.B. Einkauf beim Bäcker, Besuche bei der Post) helfen dabei, den Kindern eine Orientierung zu geben.

Die Kindertagesstätte strebt an, Kooperationen mit den Akteuren in Münster einzugehen und diese Kontakte kontinuierlich zu pflegen. Dies kann beispielsweise in Form von Beteiligungen an Stadtteilarbeitskreisen, Kinder- oder Ortsteilfesten, gegenseitigen Besuchen, gemeinsamen Ausflügen, sowie Informationsveranstaltungen geschehen. Unsere Einrichtungen werden nach Möglichkeit zum Familienzentrum weiterentwickelt, um eine Vernetzung im Stadtteil auszubauen. Dabei greifen wir auf die Unterstützung und die Kontakte aus unserem Beratungs- und Bildungsbereich der pme Familienservicefamilie zurück. In Münster findet sich am Friesenring eine Niederlassung.

### **Qualitätssicherung**

Die Qualität unserer pädagogischen Arbeit überprüfen die Teams und Fachberatungen kontinuierlich anhand der Kriterien des Nationalen Kriterienkatalogs (NKK) und entwickeln sie daraufhin weiter. Darüber hinaus orientieren wir uns an den jeweiligen Bildungsprogrammen mit den entsprechenden Vorgaben zur Qualitätsentwicklung.

### **Unser Kinderschutzauftrag**

Jedes Kind hat gemäß der UN-Kinderrechtskonvention ein Recht auf

- eine gewaltfreie Erziehung
- die Entfaltung seiner Persönlichkeit
- staatliche Unterstützung bei Erziehungsproblemen
- Beteiligung bei Entscheidungen, die es selbst betrifft

Bitte beachten Sie unseren Haftungshinweis unter: <https://www.familienservice.de/haftung>

- Fürsorge
- Ernährung
- Partizipation
- Meinungsäußerung
- Schutz vor körperlicher, seelischer oder sexueller Gewalt

Der Schutz dieser Rechte und des Kindeswohls ist Bestandteil des gesetzlichen Erziehungs-, Bildungs- und Betreuungsauftrags von Kindertageseinrichtungen (§ 22 Abs.3 SGB VIII). Unser Schutzkonzept stellt sicher, dass der gesetzliche Auftrag zum Schutz des Kindeswohls von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Global-Education-Einrichtungen umgesetzt wird.

Mit dem Schutzkonzept von Global Education stellen wir sicher, dass Kinder nach §1 Abs. 3 Nr. 3 SGB VIII vor Gefahren für ihr Wohl geschützt werden. Gleichfalls stellen wir damit und mit den hieraus resultierenden innerbetrieblichen Maßnahmen sicher, dass die übernommenen Verpflichtungen durch die jeweils geschlossenen Vereinbarungen mit den zuständigen Ämtern eingehalten werden. Alle Beschäftigten unserer Kindertageseinrichtungen sind mit dem Schutzkonzept vertraut und werden im Umgang mit Fragen zum Kinderschutz kontinuierlich fortgebildet. Jede Einrichtung verfügt über mindestens eine/n intern geschulte/n Kinderschutzbeauftragte/n, welche/r in Verdachtsfällen die Teammitglieder unterstützt und den weiteren Prozess steuert, ggf. gemeinsam mit der Einrichtungsleitung Kontakt zur insoweit erfahrenen Fachkraft aufnimmt.

Unsere Fachkräfte dokumentieren die Wahrnehmung der Aufgaben und Verpflichtungen aus diesem Schutzkonzept umgehend schriftlich und nachvollziehbar. Diese Dokumentationspflicht erfasst alle Verfahrensschritte und muss bei jedem dieser Schritte mindestens beinhalten:

- Beteiligte Fachkräfte
- Zu beurteilende Situation
- Ergebnis der Beurteilung
- Art und Weise der Ermessensausübung (Gefährdungseinschätzung)
- Weitere Entscheidungen
- Definition der Verantwortlichkeiten für den nächsten Schritt
- Zeitvorgaben und Überprüfungen

Die pme Familienservice Gruppe hat eigene „insoweit erfahrene Fachkräfte“ zur Erfüllung des § 8b Abs. 1 SGB VIII, welche die bundesweiten Einrichtungen beraten und betreuen. Sie haben die Ausbildung zur IseF mit entsprechender Zertifizierung bei einem anerkannten Träger absolviert und verfügen über folgende Qualifikationen:

- Einschlägige Berufsausbildung
- Qualifizierung durch nachgewiesene Fortbildung
- Praxiserfahrung im Umgang mit Kindeswohlgefährdung und Problemfamilien
- Kompetenz zur kollegialen Beratung
- Persönliche Eignung (z. B. Belastbarkeit, professionelle Distanz, Urteilsfähigkeit)

Die Überprüfung der persönlichen Eignung gemäß § 72a, SGB VIII betrifft alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Global-Education-Einrichtungen, die direkt mit Kindern arbeiten bzw. mit diesen in Kontakt kommen. Das Schutzkonzept wurde im Sommer 2005 implementiert und wird seither fortlaufend gemäß den neuesten gesetzlichen Bestimmungen aktualisiert.

## **Partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Familien**

Familien werden als wesentliche Partner im Bildungs- und Erziehungsprozess geachtet. Sie werden mit ihren individuellen Interessen, Bedürfnissen und besonderen Lebensverhältnissen ernst genommen.

In unseren Kitas werden alle familialen Lebensformen gleichwertig anerkannt und unterstützt. Insbesondere werden die Väter der Kinder wahrgenommen und in die Arbeit der Kita einbezogen.

Wir sind an vertrauensvollen und kontinuierlichen Beziehungen zu unseren Eltern und der Eltern untereinander interessiert.

### **Bedarfserhebung und Mitwirkung von Familien**

Jährlich stattfindende Elternbefragungen sollen die Bewertung und Zufriedenheit über die Angebote und die pädagogische Qualität der Einrichtung feststellen. Die Ergebnisse der Erhebungen werden für die Weiterentwicklung des Angebots genutzt.

*Die Einbindung der Eltern ist uns wichtig:*

- Kommunikation und Information auf vielen Ebenen (regelmäßige News, E-Mails, Fotos ...)
- Jährlich gewählte Elternvertretungen
- Eltern können im Alltag der Einrichtungen mitarbeiten (z. B. Ausflüge, Feiern)

*Die Global Education bietet verschiedene Veranstaltungen für Eltern:*

- Themenbezogene Elternabende nach Bedarf der Eltern
- Informationen z. B. über psychosoziale Dienste, Bildungs-, Kultur- und Freizeitangebote

### **Entwicklungsbegleitung und Dokumentation: „BeDo“**

Die Kitas der Global Education möchten ihre pädagogische Arbeit den Eltern gegenüber veröffentlichen und eine gute Kommunikation und Transparenz herstellen. Dies geschieht durch vielfältige Gespräche bereits bei der Eingewöhnung und in den regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgesprächen.

Anhand unserer Beobachtungen über den Entwicklungsstand der einzelnen Kinder bieten wir den Eltern ausführliche Gespräche an. Das Kind wird seinem Entwicklungsstand entsprechend einbezogen. Ziel dieser Gespräche ist, die Sichtweise der Eltern auf die Entwicklung ihres Kindes in die tägliche Arbeit einzubeziehen.

*„BeDo“ – die Beobachtungsdokumentation für Eltern und Kind*

Mit „BeDo“ haben wir speziell für unsere Kitas ein Beobachtungs- und Dokumentationsinstrument für Kinder und Eltern entwickelt. Nach der Beobachtung des Kindes wird beim Erstellen des BeDo-Bogens der Schwerpunkt auf Stärken und Interessen des einzelnen Kindes gelegt. Die Beobachtungen zu allen Entwicklungsbereichen sowie zu speziellen Themen, die das Kind beschäftigt, werden mit zahlreichen Fotos unterlegt.

Zudem wird für jedes Kind ein sogenannter BeDo-Ordner bzw. ein Portfolio angelegt. Hierbei handelt es sich um einen Ordner, in dem neben selbstgemalten Werken des Kindes auch Themenblätter Platz finden, die gemeinsam mit dem Kind bearbeitet werden. Diese werden mit Fotos, die die Kinder selbst auswählen, wörtlichen Zitaten, Geschichten über die Kinder und ihr Leben in der Kita und zu Hause bestückt.

### **Beschwerdeverfahren für Kinder und Sorgeberechtigte**

Die Familien werden bei der Global Education als wesentliche Partner im Bildungs- und Erziehungsprozess geachtet und mit ihren individuellen Interessen, Bedürfnissen und besonderen Lebensverhältnissen ernst genommen.

Kinder werden hierbei besonders sensibel wahrgenommen. Sie äußern ihre Beschwerden entsprechend ihrem Alter und ihren entwicklungsbedingten Fähigkeiten noch nicht mit Worten, sondern z. B. durch Rückzug, Verweigerung, Aggression. Unser pädagogisches Personal wird hierfür durch geeignete Schulungsmaßnahmen für eine professionelle Wahrnehmung und eine professionelle Responsivität im Umgang mit Kindern sensibilisiert.

Durch eine partizipative Grundhaltung und durch unterschiedliche Kommunikationsmöglichkeiten wie Kinderkonferenzen, Gesprächsrunden oder Einzelgespräche werden den Kindern Möglichkeiten gegeben, ihre Wünsche und Bedürfnisse einzubringen. Hierbei werden auch

Unzufriedenheitsäußerungen der Kinder bewusst wahrgenommen und durch das Personal konkretisiert. Gemeinsam mit den Kindern wird dann nach Lösungen gesucht.

Im Team wird gemeinsam reflektiert, in welcher Form Beschwerden wahrgenommen werden und wie damit umgegangen wird. In Protokollen werden diese dokumentiert und eventuelle Handlungsmaßnahmen festgehalten.

Die Sorgeberechtigten erhalten vielfältige Möglichkeiten, Beschwerden einzubringen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Beschwerden direkt an die Fachkräfte, die Leitung oder auch den Träger zu richten, sei es persönlich oder über den Elternbeirat. In den regelmäßig stattfindenden Entwicklungsgesprächen und bei Feedbackrunden an Elternabenden werden die Sorgeberechtigten nach ihrem Befinden in der Einrichtung befragt. Zusätzlich findet einmal im Jahr eine Online-Elternbefragung zur Zufriedenheit statt. Verbesserungsvorschläge werden auch hier entgegengenommen und als Anlass gesehen, die Beziehung zu den Sorgeberechtigten und die Erziehungspartnerschaft anzupassen und zu verbessern. Die Eltern erfahren u. a. im Anmeldegespräch von der Möglichkeit, Beschwerden an Fachkräfte, Leitungen oder Träger zu richten.

Zusätzlich bieten wir für unsere Kunden an jedem unserer Standorte eine/n Ansprechpartner/in im Bereich Beschwerdemanagement an. Der/Die jeweilige Ansprechpartner/in erfasst alle relevanten Informationen über den Beschwerdefall und leitet diese zeitnah an den betroffenen Bereich weiter.

Folgende Punkte werden aufgenommen, um eine reale Problemlösung bewirken zu können:

- Identität des Beschwerdeführers/Angaben zur Person und Firma
- Erreichbarkeit des Beschwerdeführers
- Verärgerungsgrad/Verhaltenskonsequenz des Beschwerdeführers
- Erst- oder Folgebeschwerde
- Art des Problems
- Genaue Umstände des Beschwerdevorfalles/Problemursache.

## Literatur

- Bundesjugendkuratorium (Hrsg.): Bildung fängt vor der Schule an. Zur Förderung von Kindern unter sechs Jahren. Bonn 2004
- Dornes, Martin: Der kompetente Säugling. Frankfurt/M. 1993
- Erler, Gisela: Diesseits und jenseits der Kindergruppe: Das Kinderbetreuungspuzzle der postindustriellen Welt. In: KiTa-aktuell Bayern, Heft 2/2000, S. 29-35
- Frankfurter Agentur für Innovation und Forschung/Commerzbank AG (Autor Harald Seehausen): Das Modellprojekt Kids & Co. Kinderbetreuung in Ausnahmefällen. Evaluationsstudie. Frankfurt am Main 2004
- Gutknecht, Dorothee: Bildung in der Kinderkrippe. Wege zur professionellen Responsivität. Stuttgart Kohlhammer 2015
- Hauser, Bernhard: Spielen. Frühes Lernen in Familie, Krippe und Kindergarten. 2. Auflage. Suttgart 2016
- Hebenstreit-Müller, Sabine: Ein Blick zu unseren Nachbarn am Beispiel des Pen-Green Centre – Aufbau eines Early Excellence Centres in Berlin. In: Verein für Kommunalwissenschaften e.V. (Hrsg.): Nicht nur gut aufgehoben. Kindertagesbetreuung als zukunftsorientierte Dienstleistung. Tagungsdokumentation. Berlin 2003, S. 20-30
- Kasten, Hartmut (Hrsg.): Entwicklungspsychologie. Lehrbuch. Europa-Lehrmittel 2014
- Knauf, Tassilio: Beobachtung und Dokumentation: Stärken statt Defizitorientierung. In: KiTa-aktuell, BW Heft 2/2005, S.28-33
- Krabbelstube „Dreikäsehoch“ (Hrsg.): Kleinstkind und außerfamiliäre Betreuung. Konzeption frühkindliche Pädagogik der Krabbelstube an der Fachhochschule Frankfurt am Main. Frankfurt am Main 1999
- Krappmann, Lothar: Keine Angst vor Flexibilisierung: In: Kiga heute, Heft 11-12/2001, S. 6-13.

- Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung in Kindertageseinrichtungen: Qualität im Dialog entwickeln. Wie Kindertageseinrichtungen besser werden. Seelze/Velber 1998
- Laewen, Hans-Joachim/Andres, Beate (Hrsg.): Forscher, Künstler, Konstrukteure. Werkstattbuch zum Bildungsauftrag von Kindertageseinrichtungen. Weinheim 2002
- Laewen, Hans-Joachim/Andres, Beate (Hrsg.): Das *infans*-Konzept der Frühpädagogik. Bildung und Erziehung in der Kindertagesstätte. Verlag Das Netz 2011
- Laewen, Hans-Joachim/Andres, Beate/Hédervari, Éva: Die ersten Tage: Ein Modell zur Eingewöhnung in der Krippe und Tagespflege. 7., überarbeitete Auflage. Berlin 2011
- Lorenz, Jens-Holger. Kinder begreifen Mathematik. Frühe mathematische Bildung und Förderung. 2. Auflage Stuttgart 2016
- Pikler, Emmi: Lasst mir Zeit. Die selbständige Bewegungsentwicklung bis zum freien Gehen. 3. Auflage. München 2001
- Ruberg, Tobias & Rothweiler, Monika. Spracherwerb und Sprachförderung in der KiTa. Stuttgart: Kohlhammer 2012
- Rühl, Monika/Seehausen, Harald: Flexibilisierung von Arbeits- und Betreuungszeiten. Chancen und Risiken für Kinder, Eltern, Unternehmen. In: Hagemann/Kreß/Seehausen 1999, S. 77-98
- Schäfer, Gerd. E. (Hrsg.): Bildung beginnt mit der Geburt. Förderung von Bildungsprozessen in den ersten sechs Lebensjahren. Weinheim 2003
- Schneider, Kornelia/Wüstenberg, Wiebke: Soziale Kompetenz bei Kindern unter drei Jahren. In: Engelhard, Dorothee u.a. (Hrsg.): Handbuch der Elementarerziehung. Ergänzungslieferung 1.4. Seelze-Velber 1996
- Schneider, Kornelia: Qualitätskriterien zur Förderung sozialer und kognitiver Kompetenz von Kindern unter 3 Jahren. Manuskript. München. November 2004
- Tietze, Wolfgang/Viernickel, Susanne (Hrsg.): Pädagogische Qualität in Tageseinrichtungen für Kinder. Ein Nationaler Kriterienkatalog. 5. Auflage. Weinheim 2016
- Seehausen, Harald: Zukunftsmodell „Haus des Kindes in Melsungen“. Ergebnis-Dokumentation. Abschlussbericht. Frankfurt/M/Berlin/Melsungen 2004
- Singer, Wolf: „Was kann ein Mensch wann lernen?“ In: KiTa-aktuell HRS, Heft. 2/2004, S. 27-34
- Stamm, Margit/Doris Edelmann (Hrsg.): Handbuch frühkindlicher Bildungsforschung. Wiesbaden 2013
- Trägerverbund frei gemeinnütziger Träger Frankfurt (Hrsg.): Die ersten gemeinsamen Schritte in die Welt. Lüneburg 2004



**pmefamilienerservice**

## unser Leitbild

**Herz und Verstand -  
leiten uns und sind  
bei all unseren  
Entscheidungen dabei!**

Im Herzen entsteht die Idee, soziale Dienstleistungen in der freien Wirtschaft anzubieten. Heute wird sie rentabel umgesetzt. Wir arbeiten mit Herz und Verstand, um unsere Kunden in emotionalen Bereichen zu unterstützen, ökonomische Potenziale aufzudecken und unser Unternehmen wirtschaftlich zu führen.

**Respekt  
- vor den Werten  
und Lebensentwürfen  
jedes Einzelnen**

Respekt prägt unseren Umgang mit den Kunden, innerhalb unseres Unternehmens und mit den Individuen in der Gesellschaft. Im Gegenzug erwarten wir respektvollen Umgang von unseren Auftraggeberinnen und Auftraggebern sowie von unseren Partnerinnen und Partnern. Wir respektieren Privatleben und Lebensstile des Einzelnen sowie die individuellen Bedürfnisse und Talente der uns anvertrauten Menschen.

**Flexibilität  
- ist unsere  
Stärke und unser  
Anspruch an uns selbst**

Wir gehen auf die Wünsche unserer Kunden flexibel ein und finden effektive und Nutzen spendende Lösungen. Von unseren Teammitgliedern fordern wir Einsatzbereitschaft auf vielfältige Weise und gehen gleichzeitig mit variablen Möglichkeiten der Work-Life-Balance auf sie ein.

Herz und Verstand  
Flexibilität  
Respekt  
Weiterentwicklung  
Vielfältigkeit  
Vertrauen  
Professionalität

**Weiter-  
entwicklung -  
ist unser Ideal und  
unsere Verantwortung**

Wir tragen die Verantwortung, unsere Produkte ständig weiterzuentwickeln. Damit unterstützen wir die Entwicklung unserer Kunden und unseres Unternehmens. Wir fördern die Menschen und Talente bei uns, bei unseren Kunden und insbesondere bei den uns anvertrauten Kindern. Wir geben unseren Teammitgliedern Freiräume und Verantwortung zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung.

**Vielfältigkeit -  
leben wir, denn sie  
bestimmt unseren Erfolg**

Wir respektieren Unterschiede und fördern bewusst die Verschiedenartigkeit in unserem Unternehmen. Wir möchten aktiv dazu beitragen, dass Diversity auch in anderen Unternehmen und der Gesellschaft als sinnvoll und förderlich verstanden wird. Gemeinsam wollen wir diese Werte auch in unserem wachsenden Unternehmen und in einer sich verändernden Kultur leben und vertiefen.

**Professionalität  
- zeichnet unsere  
Lösungen und Konzepte aus**

Wir besitzen die Kompetenz, qualitativ hochwertige Konzepte im Bereich Work-Life-Balance und Diversity zu entwickeln, international erprobte Konzepte dem Markt anzupassen und diese einer immer breiter werdenden Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

**Vertrauen -  
ist die Grundlage  
unserer Beziehungen**

Von unseren Teammitgliedern sowie von unseren Partnerinnen und Partnern erwarten wir volles Vertrauen und Zuverlässigkeit, während wir Ihnen dies als Unternehmen schenken. Gegenüber unseren Kunden fördern wir durch Transparenz und Diskretion die vertrauensvolle Beziehung beider Seiten.



