

# **Konzept Partizipation und Beschwerdemanagement im Familienzentrum Brigittenheim Eltern**

Im Kibiz des Landes NRW ist die Elternarbeit für Tageseinrichtungen für Kinder / Familienzentren im § 9 gesetzlich geregelt.

Kindertageseinrichtungen sind zudem gemäß §22a SGB VIII verpflichtet, mit den Erziehungsberechtigten zum Wohl der Kinder zusammenzuarbeiten und diese in wesentlichen Angelegenheiten der Erziehung, Bildung und Betreuung zu beteiligen.

Wir erkennen die Eltern als Experten der Erziehung ihrer Kinder an und sie erhalten Unterstützung und Hilfe in ihrer Lebenssituation, wenn sie diese wünschen.

Es ist den Eltern jederzeit möglich, sich in allen Belangen vertrauensvoll an die pädagogischen Mitarbeiterinnen zu wenden.

Wir respektieren die Eltern als „Kunden“, die berechnete Erwartungen an das Angebot der Einrichtung, hinsichtlich ihrer uns anvertrauten Kinder und ihrer familiären Situation haben.

Als erster Kontakt mit den Eltern sei das Anmeldegespräch genannt.

Anmeldegespräche sind jederzeit möglich und können von allen pädagogisch tätigen Kräften durchgeführt werden. Da die Eltern in der Regel sich jedoch vorher melden und einen Termin vereinbaren, findet dieses Gespräch meistens mit der Leitung statt. Während dieses Gespräches können die Eltern alle für sie relevanten Fragen stellen, ihren familiären Bedarf nach Betreuungszeiten darstellen und Erwartungen und Wünsche mitteilen.

Beim Ausfüllen der Anmeldung wird der zeitliche Bedarf der Eltern erneut dokumentiert und für zukünftige Planungen berücksichtigt. Randöffnungszeiten, Betreuungszeiten im Rahmen der Betriebserlaubnis, Schließzeiten usw. werden thematisiert.

Im Anmeldegespräch fragen wir zudem alle Eltern, ob sie an einem Hausbesuch unsererseits interessiert sind, um in keinem festgelegten zeitlichen Rahmen und in vertrauter Umgebung ausführlich ins Gespräch zu kommen. (Die Resonanz dieses Angebotes war in den letzten Jahren überaus positiv.)

Bei diesen Hausbesuchen werden auch die Wünsche der Eltern im Zusammenhang: Mittagessen, Ruhe,- und Schlafzeiten und vieles mehr thematisiert.

Für Eltern mit Migrationsintergrund verfügen wir über Anmeldeformulare in verschiedenen Sprachen.

Bei unseren Hausbesuchen sorgen wir dafür, dass soweit notwendig, eine mehrsprachige Ansprechperson uns begleitet. (Dies muss nicht durch das Personal der Tageseinrichtung geschehen)

Alle Räumlichkeiten der Einrichtung werden den Eltern gezeigt.

„Schnuppertage“ erleichtern Eltern und Kindern die erste Zeit in der Einrichtung.

Des Weiteren können die Eltern jederzeit hospitieren.

Nach der Aufnahme der Kinder stehen wir im ständigen Kontakt mit den Eltern. Die sogenannten „Tür,-und Angelgespräche“ finden täglich statt. Das gesamte Team steht den Eltern und Familien für Gespräche zur Verfügung. Bei Bedarf und auf Wunsch besuchen wir Sie auch gerne zu Hause.

Die qualifizierte Ausbildung der Fachkräfte, deren Teilnahme an unterschiedlichen Fortbildungen (z.B. MOVE) und deren langjährige Berufserfahrung ermöglicht bei Bedarf von Seiten der Eltern / Familien auch, eine einmal im Monat stattfindende Sprechstunde, freitags in der Zeit von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr, wobei eine ungestörte Beratungssituation und der Vertrauensschutz gewährleistet sind. Des Weiteren verfügt eine pädagogische Fachkraft unseres Hauses über eine Zusatzausbildung zur Beratung von Eltern / Familien.

Selbstorganisierte Aktivitäten der Eltern / Familien können in den Räumen der Einrichtung durchgeführt werden. So organisieren die Eltern z.B. die jährliche Abschlussfeier der Kinder. 2013 organisierten wir mit den Eltern die Dienstjubiläumsfeier von Frau Schmitz, zu der am 13.10.2013 alle Eltern und Familien eingeladen wurden.

Den Eltern wird jederzeit die Möglichkeit gegeben, sich über die gesetzlich vorgegebenen Mitwirkungsmöglichkeiten hinaus an der Planung und Durchführung von Aktivitäten der Einrichtung / des Familienzentrums zu beteiligen. Fast alle Angebote für die Eltern werden zeitlich so organisiert, dass auch voll berufstätige Eltern die Möglichkeit haben, sich zu beteiligen, z.B. ab 19.00 Uhr oder samstags.

Neben einer jährlich stattfindenden Elternbefragung (anonymer Fragebogen) bezüglich der Angebote des Familienzentrums und der Bedarfe von Eltern, finden regelmäßige Treffen mit den Verantwortlichen der Jugendhilfeplanung des Jugendamtes und entsprechenden Vertretern der Nettetaler Stadtverwaltung statt.

Ein Fragebogen für Familien, deren Kinder noch keine Einrichtung besuchen, wird Z.Z. entwickelt.

Bedingt durch regelmäßige Treffen in einer Lenkungsgruppe können enge Absprachen im Hinblick auf den aktuellen Bedarf im Umfeld erörtert werden.

Unsere pädagogischen Fachkräfte informieren die Eltern regelmäßig durch verschiedene Medien und Methoden über Aktivitäten und Projekte unserer Einrichtung und laden sie zur Teilnahme ein.

Hier Ergänzen sich Aushänge an den Informationstafeln innerhalb und außerhalb der Einrichtung, der Fernseher am Infopoint im Flurbereich, Elterninformationsbriefe und die regelmäßige Aktualisierung unserer Internetseite.

Zur Information der Familien im gesamten Sozialraum verfügt die Einrichtung über eine aktuelle Broschüre, die Angebote aus den Leistungsbereichen berücksichtigt. Das Familienzentrum verfügt über eine aktuelle Internetseite, auf der das gesamte päd. Konzept dargestellt ist.

Im Eingangsbereich der Einrichtung sind weitere Informationen für die Eltern ausgehängt.

Eine eigene Email- Adresse ist vorhanden.

Broschüren und Flyer werden flächendeckend in Kaldenkirchen verteilt, in unterschiedlichen Institutionen und im Rathaus der Stadt Nettetal ausgelegt.

Die bestehende Internet- Seite wird regelmäßig aktualisiert.

Broschüren und Flyer sind zum Teil ins Russische, Polnische und Türkische übersetzt.

Die Bekanntmachung der Angebote erfolgt über die hiesige Presse.

Für Verbesserungsvorschläge, Anregungen, Anfragen und auch Beschwerden stehen wir den Eltern jederzeit zur Verfügung.

Beschwerden können auch der Einrichtungsleitung oder den Elternvertretern vorgetragen werden.

Des Weiteren steht es den Eltern frei, Verbesserungsvorschläge, Anregungen, Anfragen oder Beschwerden in schriftlicher Form zu verfassen und anonym in einem Briefkasten im Flurbereich der Einrichtung einzuwerfen.

Die ständige Auseinandersetzung mit dem Bedarf der Eltern und deren Belangen, dient der Einrichtung zur weiteren Qualitätsentwicklung und Sicherung und spiegelt die Zufriedenheit der Eltern dar.

Weitere Informationen zum Thema „Elternarbeit“ finden Sie im Internet, auf den Seiten, die unsere Angebotsstruktur als Familienzentrum beschreiben.