



# **Elternzusammenarbeit**

Konzept

Verfasser/in:  
Stadt Zürich  
Soziale Einrichtungen und Betriebe  
Geschäftsbereich Kinderbetreuung  
Tel. 044 412 69 32  
[kitas@zuerich.ch](mailto:kitas@zuerich.ch)

Zürich, März 2018



# **Inhaltsverzeichnis**

<b>1 Ausgangslage</b>	<b>3</b>
<b>2 Ziele</b>	<b>4</b>
<b>3 Haltung</b>	<b>4</b>
<b>4 Umsetzung</b>	<b>5</b>
4.1 Transparenter Austausch mit den Eltern	5
4.1.1 Einblick in unsere Pädagogik und unseren Kitaalltag	6
4.1.2 Elterngespräche	8
4.2 Vielfalt als Bereicherung	10
4.3 Ressourcen- und sozialraumorientiertes Arbeiten	12
4.4 Transitionsprozesse begleiten	13
<b>5 Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement</b>	<b>15</b>
5.1 Elternrückmeldungen	15
5.2 Beschwerdemanagement	16
5.3 Überprüfung des Konzepts Elternzusammenarbeit	16
<b>6 Quellenangaben</b>	<b>17</b>
<b>7 Anhang</b>	<b>18</b>



## 1 Ausgangslage

Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung (KB) der Sozialen Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich führt zwölf Kitas (Kindertagesstätten) und Kinderhäuser mit einem differenzierten Betreuungsangebot.

Eine sorgfältige Eingewöhnung, eine individuelle Begleitung des Kindes in der Entwicklung durch gut ausgebildetes Fachpersonal, soziales Lernen in der Gruppe und eine offene und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern sind uns/dem Geschäftsbereich Kinderbetreuung besonders wichtig.

Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung hat entschieden anstelle des Leitsatzes zur Elternzusammenarbeit ein neues pädagogisches Konzept zu diesem Punkt zu formulieren. Die Elternzusammenarbeit soll damit weiter an Bedeutung gewinnen und das Konzept soll als Arbeitsgrundlage für die Mitarbeitenden dienen.

Eine auf gegenseitigem Vertrauen basierende Zusammenarbeit zwischen der Kita und den Eltern wird in der familienergänzenden Betreuung als wichtige Grundlagen für einen gelingenden Entwicklungsprozess des Kindes erachtet.

Wenn Kinder erstmals in die Kita kommen, verändert sich für die Familie viel. Die Zusammenarbeit der Fachpersonen der Kita mit den Eltern ist wichtig und beginnt bestenfalls bereits bevor das Kind in der Kita eingewöhnt wird.

Die Elternzusammenarbeit ist ein wichtiger Teil der familienergänzenden Betreuung. Unser Verständnis einer gelingenden Zusammenarbeit mit den Eltern beruht im Wesentlichen auf demjenigen des Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz (Mai 2012)<sup>1</sup>.

Im Orientierungsrahmen wird festgehalten, dass Eltern die Möglichkeit haben sollen mit den pädagogischen Fachpersonen zusammenzuwirken. Die Fachpersonen sind aufgefordert, dieses Zusammenwirken zu ermöglichen und zu pflegen. «Die beteiligten Erwachsenen tragen dafür die Verantwortung entsprechend ihrer Rollen und Möglichkeiten partnerschaftlich.»<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Der Orientierungsrahmen ist die Diskussionsgrundlage für Praxis, Ausbildung, Wissenschaft, Politik und die interessierte Öffentlichkeit. Der Orientierungsrahmen ist aus der Sicht des Kindes gedacht und bietet eine umfassende pädagogische Grundlage für die Kinderbetreuung von 0 bis 4 Jahren.

<sup>2</sup> **Bildungspartnerschaften – Erfahrungen und Ergebnisse aus 2 Jahren Projektarbeit**, Newsletter zum Projekt «Bildungs- und Resilienzförderung im Frühbereich» Marie Meierhofer Institut für das Kind 2011, S. 5



Im vorliegenden Konzept zur Elternzusammenarbeit werden zuerst die Ziele formuliert. Anschliessend folgen nach vier Themen gegliedert unsere Grundhaltung, die uns in der Zusammenarbeit mit den Eltern wichtig ist. Im vierten Kapitel folgt das Kernstück, die Umsetzungsebenen. Hier werden die für alle Mitarbeitenden wichtigen Handlungsziele formuliert. Sie dienen als Orientierung im Alltag.

## **2 Ziele**

- Die Eltern und das pädagogische Fachpersonal unterstützen die Entwicklung und die Bildungs- und Entwicklungswege der Kinder gemeinsam.
- Die Eltern erhalten und geben transparente Informationen.
- Die Elternzusammenarbeit findet auf Augenhöhe statt.
- Die Eltern sind Expertinnen und Experten für ihre Kinder und werden von den Fachpersonen als solche ernst genommen.
- Die Ressourcen und die Lebenswelt der Familien werden nach dem Konzept der Ressourcen- und Sozialraumorientierung (RSO)<sup>3</sup> in den Kita Alltag miteinbezogen.
- Das Handeln ist am Kindeswohl ausgerichtet und berücksichtigt die Bedürfnisse und Rechte eines jeden Kindes.
- Inklusion und Akzeptanz von Verschiedenheit: Alle Kinder und Eltern werden akzeptiert und anerkannt.

## **3 Haltung**

### **Transparenter Austausch mit den Eltern**

Der Austausch mit den Eltern über die individuellen Bildungs- und Entwicklungsprozesse finden in einer wertschätzenden Art statt. Die pädagogischen Fachpersonen informieren über die Entwicklungsschritte und machen die Eltern auf neue Erfahrungen und Erlebnisse des Kindes aufmerksam und fragen nach, wie die Eltern das Kind zu Hause erleben. Ziele und Ansätze in der pädagogischen Arbeit in der Kita werden den Eltern gegenüber transparent gemacht. Auch Konfliktgespräche werden wohlwollend und respektvoll geführt.

<sup>3</sup> RSO: Bei diesem Ansatz stehen die Unterstützung der Eigeninitiative und der Einbezug der Ressourcen der Menschen und die Beteiligung der Kitas am Leben im Sozialraum im Zentrum. Siehe dazu auch Hinte, Wolfgang: Ressourcen- und Sozialraumorientierung (RSO) in sozialen Diensten. Zürich 2005.



### **Vielfalt als Bereicherung**

Die Fachpersonen zeigen Offenheit und Verständnis in Bezug auf die heterogenen Familienkontakte und -situationen. Sie nehmen die vielfältigen Hintergründe der Elternschaft als Bereicherung und Herausforderung wahr. Die pädagogischen Fachpersonen unterstützen die Eltern in ihren Erziehungskompetenzen. Im Team reflektieren die Fachpersonen ihre eigene Haltung und ihre unterschiedlichen Erfahrungen und erarbeiten gemeinsam die Umsetzung in der Praxis.

### **Ressourcen und sozialraumorientiertes Arbeiten**

Die pädagogischen Fachpersonen arbeiten ressourcen- und sozialraumorientiert. Sie beziehen die Eltern in das Kitageschehen mit ein und lassen die Eltern am Kitaalltag teilhaben. Sie laden die Eltern ein ihre Ressourcen aktiv einzubringen. Sie zeigen den Eltern die pädagogische Arbeit bzw. das Begleiten von Entwicklungs- und Bildungsprozessen in der Kita auf verständliche Weise auf.

### **Begleitung von Transitionsprozessen**

Übergänge wie der Eintritt in die Kita, der Übertritt in eine andere Gruppe oder der Übertritt in den Kindergarten stellen für alle Beteiligten – also auch für die Eltern – eine Herausforderung dar. Die Fachpersonen haben die Aufgabe, den Prozess der Neuorientierung einer Familie zu gestalten und zu moderieren. Sie nehmen sich Zeit für die Begleitung der Transitionsprozesse und stellen ihr Fachwissen zur Verfügung. Eltern wie auch Kinder werden aktiv in die Gestaltung von Übergängen einbezogen.

## **4 Umsetzung**

Eine gute Zusammenarbeit zwischen Kita und Eltern wirkt sich sowohl positiv auf die Betreuungsqualität, wie auch auf die entwicklungsorientierte, pädagogische Arbeit aus. Die im dritten Kapitel formulierte Grundhaltung wird nun auf der Handlungsebene beschrieben und erläutert.

### **4.1 Transparenter Austausch mit den Eltern**

Durch den transparenten Austausch mit den Eltern und durch die verschiedenen Möglichkeiten Einblick in Aktivitäten und in die Pädagogik zu erhalten, wird die Zusammenarbeit zwischen Kita und Elternschaft zu Gunsten der Kinder gestärkt. Wir tun dies auf zwei Wegen: Einerseits durch eine offene, einladende und transparente Arbeitsweise und zum anderen durch Elterngespräche, die auf gegenseitigem Respekt



basieren. Die Kita präsentiert beispielsweise an einer Informationswand Fotos der anwesenden Kinder und Mitarbeitenden.

#### **4.1.1 Einblick in unsere Pädagogik und unseren Kitaalltag**

Die Ziele und Ansätze unserer pädagogischen Arbeit in der Kita werden den Eltern erklärt und verständlich gemacht. Mit den folgenden Punkten wollen wir dies gewährleisten:

##### **Informationsveranstaltungen anbieten**

Jede Kita führt pro Jahr mindestens eine Informationsveranstaltung für interessierte Eltern durch. Ziel ist es, dass Eltern sich ein Bild von der Kita machen können. Die Räume mit den unterschiedlichen Bildungsbereichen werden vorgestellt und die Eltern haben Gelegenheit, um Fragen zu stellen. Wir geben an dieser Veranstaltung den Eltern Informationen zu folgenden Themen: pädagogischen Konzepte, Elternzusammenarbeit, Elternanlässe, Jahresplanung mit Schliessungstagen und den Hinweis auf die Homepage der jeweiligen Kita, auf der diese Dokumente zum Download bereitstehen.

##### **Informationsfluss an Eltern gewährleisten**

Über Belange der Kita werden die Eltern mündlich, per Brief oder E-Mail und Aushang am Infobrett informiert. Über allfällige Veranstaltungen, Besonderheiten wie Schliessungstage usw. wird jeweils frühzeitig schriftlich kommuniziert. Zudem ist die Jahresplanung auf der jeweiligen Kitaseite im Internet aufgeschaltet.

##### **Pädagogisches Konzept transparent machen**

Eltern erhalten im Eintrittsgespräch Informationen über unsere pädagogischen Konzepte. Während der Betreuung gewinnen Eltern immer wieder auf unterschiedliche Art und Weise Einblick in unseren Alltag. Unsere konzeptionellen Ansätze werden den Eltern verständlich und anschaulich erklärt. Die pädagogischen Konzepte können an Elternabenden vorgestellt oder auch in schriftlicher Form abgeben oder auf digitalem Weg kommuniziert werden.

##### **Tür- und Angelgespräche pflegen**

Gespräche mit den Eltern finden täglich bei Bring- und Abholsituationen statt. Diese Tür- und Angelgespräche geben einerseits Eltern einen Einblick in den Kita-Alltag und andererseits erhält die Kita Einblick in den Familienalltag. Der kurze gegenseitige Informationsaustausch beinhaltet Befindlichkeit, Erlebnisse, Entwicklungsschritte des Kindes sowie Informationen aus der Kita im Allgemeinen und Informationen aus dem Elternhaus (vgl. Orientierungsrahmen S. 57).

Wir nutzen den kurzen Austausch für die Beziehungspflege. Wir begrüssen die Eltern und Kinder mit vollem Namen. Wir haben alle wichtigen Informationen über das Kind



bereit bzw. nehmen sie auf. Zwischen Eltern und Erziehenden wird eine «Du-Kultur» gepflegt.

### **Visuelle Dokumentation der pädagogischen Arbeit im Raum**

Die Dokumentation der pädagogischen Arbeit in der Raumgestaltung dient uns, neben der Grundlage für die persönlichen Gespräche, dazu, Eltern über unsere Arbeit zu informieren. Wir machen unsere Aktivitäten und die pädagogische Arbeit durch vielfältige Art und Weise den Eltern gegenüber transparent. So erstellen wir Wanddokumentationen, Aushänge über die pädagogische Arbeit in der Kita, zeigen elektronische Bilderrahmen zur Dokumentation des Kita Alltags, Ausstellungen und vieles mehr.

### **Portfolio führen**

Das Portfolio ist eine praktische und anschauliche Methode, sich mit dem Kind über seine Entwicklung, seine Interessen und seine Bildungsthemen auszutauschen. Durch das gemeinsame Anschauen des Portfolios erhalten Eltern einen Einblick in die Erfahrungen, Fähigkeiten und Entwicklungsschritte ihres Kindes und eben auch in die Arbeitsweise der Kita (vgl. Wehinger 2016, S. 29 ff.).

Die Portfolios werden in die Standortgespräche mit den Eltern einbezogen. Es ist uns wichtig, dass die Eltern schon von Beginn an Einblick ins Portfolio ihres Kindes erhalten. Bei den Portfolios orientieren sich die städtischen Kitas an den Prinzipien der entsprechenden bildungsorientierten Konzepte BuLG und infans.

Die anschaulichen Dokumentationen mit Fotos und Zeichnungen eignen sich auch besonders für Gespräche mit fremdsprachigen Eltern.

### **Elternanlässe interessengerecht gestalten**

Um die Zusammenarbeit zu festigen und zu pflegen, führt die Kita regelmässig Fachinformationsveranstaltungen für Eltern (z.B. zu Themen wie frühkindliche Entwicklung, beißen, Sexualpädagogik, Medienkompetenz) sowie ein geselliger Anlass pro Jahr für alle Eltern und Kinder durch.

Bei der Planung und Gestaltung der Elternanlässe achten wir auf partnerschaftliche Kooperation mit den Eltern, greifen die aktuellen Themen der Eltern auf und werden ihren Interessen gerecht. Wir achten darauf, dass die Themen auch für fremdsprachige Eltern verständlich sind. Die Elternanlässe werden jeweils intern ausgewertet.

### **In den Kitaalltag einladen**

Wir laden Eltern zu Besuchen in der Kita ein. Diese Besuche geben den Eltern einen Einblick in den Kita-Alltag und unsere pädagogische Arbeit. Bei diesen Besuchen geht es um eine aktive Teilnahme der Eltern an Aktivitäten in der Kita. Möglich sind zum



Beispiel Bilderbuchbetrachtungen, Kreisspiele, Mitwirkung bei Projekten oder Teilnahme an Ausflügen. Es ist auch möglich Eltern zu einem Mittagessen oder Zvieri einzuladen.

### **Elterncafés**

Um den Austausch zwischen Eltern untereinander und mit dem Kitapersonal zu fördern, organisieren die Kitas mindestens einmal jährlich ein Elterncafé in ungezwungener Atmosphäre. Diese Form des Austauschs soll die Möglichkeit von Kontaktaufbau und der Vernetzung zwischen Eltern und Kindern stärken.

#### **4.1.2 Elterngespräche**

Elterngespräche sind für uns ein wichtiges Instrument, um die Beziehung zu den Eltern zu pflegen. Sie halten den Dialog zwischen den Fachpersonen und den Eltern aufrecht und sichern die gemeinsame Zusammenarbeit zum Wohl der Kinder. Standortgespräche sind von unserer Seite einmal pro Jahr geplant. Fachliche Beratungen fliessen niederschwellig durch verschiedene Formen ein (Themen Cafés, Tür- und Angelgespräche usw.).

#### **Kommunikationsregeln einhalten und Gesprächsleitung übernehmen**

Wir strukturieren und leiten die Gespräche, indem wir uns vergegenwärtigen, was die Anliegen der Eltern sind, den Rahmen klären (Vertraulichkeit), den Raum für Fragen geben, Lösungen oder Abmachungen treffen, Konsens suchen und Perspektiven klären.

Wir sind bestrebt, unsere Kommunikation mit den Eltern wie folgt zu gestalten: Ich-Botschaften, gewaltfreie Kommunikation, aktives Zuhören, wertschätzend, emphatisch, lösungs- und ressourcenorientiert. Wir geben wertschätzende und anerkennende Rückmeldungen. Wir sind authentisch und kongruent in den Gesprächen.

#### **Zeit nehmen für Vorbereitung und Nachbereitung der Gespräche**

Alle Unterlagen für das Gespräch sind vorhanden und aktuell. Wir sind fachlich so vorbereitet, dass wir den Eltern fundierte Kenntnisse über die Entwicklung und das Lernen ihres Kindes weitergeben können. Dokumente werden nach Vorgabe abgelegt.

#### **Auswertung Eingewöhnung nutzen, um die Elternzusammenarbeit zu stärken**

Etwa drei Monaten nach Eintritt des Kindes in die Kita findet ein Elterngespräch statt. Inhalte dieses Gespräch sind der Verlauf der Eingewöhnung und die weitere Zusammenarbeit. Es geht darum, dass das Kind sich weiterhin gut eingewöhnt und die nötige Unterstützung bekommt. Dazu wird ein Fragebogen ausgefüllt.

#### **Standortgespräche führen und sich austauschen**

Nach der Eingewöhnungszeit werden die kindlichen Entwicklungs- und Bildungsprozesse und das Wohlbefinden des Kindes in regelmässigen, mindestens



einmal jährlich stattfindenden Standortgesprächen besprochen. Anhand des Standortprotokollrasters führen wir das Gespräch über die Entwicklung und Themen des Kindes und beziehen uns auf unsere bildungsorientierten Konzepte infans bzw. Bildungs- und Lerngeschichten. Den Hauptteil des Gesprächs nehmen die Rückmeldungen der Eltern über die Kita-Betreuung und ihre Wahrnehmung der Entwicklung ihres Kindes ein. Zudem werden Anliegen der Eltern an die Betreuung und Ressourcen der Eltern, die für die Kita relevant sind, erfragt.

Vor dem Gespräch wird den Eltern der Fragebogen Rückmeldung der Eltern zur Betreuung abgegeben. Auf die Rückmeldung der Eltern nehmen wir im Gespräch Bezug. Bei gravierender Kritik wird die Kitaleitung informiert, damit sie das Gespräch mit den Eltern suchen kann. Im Protokoll Standortgespräch halten wir Eindrücke und Mitteilungen fest. Nach dem Gespräch legen wir das Protokoll in EFAS ab und geben den Eltern auf Wunsch eine Kopie ab.

### **Konfliktgespräche führen**

Erachten wir die gesunde Entwicklung eines Kindes als gefährdet, suchen wir das Gespräch mit den Eltern. Konfliktgespräche finden in einem geschützten Raum statt. Wir führen das Gespräch sachlich und empathisch und versuchen gemeinsam nach einer Lösung zu suchen. Eine gute Vorbereitung des Gesprächs hilft uns, die zu klarenden Punkte gut zu strukturieren. Bei Diskrepanzen zwischen den Wünschen der Eltern und pädagogischen Überlegungen hören wir den Eltern zu, nehmen sie ernst und versuchen sie zu verstehen. Wir begründen unsere Überlegungen und zeigen unsere pädagogische Haltung auf. Das Gespräch wird auf der Sachebene und anhand von dokumentierten Beobachtungen geführt. Wir halten Abmachungen schriftlich fest.

Konfliktgespräche werden nach Ermessen der Kitaleitung von ihr selbst oder der Fachperson auf der Gruppe geführt. Je nach Situation ziehen wir die Einrichtungsleitung oder eine Fachstelle bei. Die Möglichkeiten der Kita, in schwierigen familiären Situationen Unterstützung anzubieten sind begrenzt. Wir sind uns dieser Grenzen bewusst und holen uns Unterstützung im Falle von:

- psychischer oder physischer Gewalt (z.B. Drohungen, respektloses Verhalten) gegenüber Personal, Eltern oder Kindern
- Gefährdung des Kindeswohls
- Verweigerung der Zusammenarbeit
- fehlendem gegenseitigem Vertrauen
- starker Beeinträchtigung der Betreuungsarbeit

Bei über den Kitakontext hinausgehenden Themen tragen wir Eltern an weitere Stellen.



### **Gespräche über Auffälligkeiten beim Kind führen**

Bei Auffälligkeiten beim Kind suchen wir das Gespräch mit den Eltern und teilen ihnen unsere Beobachtungen und Feststellungen mit. Wir bieten den Eltern beispielsweise an, eine Entwicklungsabklärung nach Beller durchzuführen. Je nach Einschätzung empfehlen wir, einen Arzt aufzusuchen.

### **Austrittsgespräch führen**

Findet das letzte Standortgespräch innerhalb der letzten sechs Monate vor Ausritt des Kindes statt, so dient es gleichzeitig als Austrittsgespräch. Andernfalls wird spätestens zwei Monate vor Ausritt ein Austrittsgespräch geführt. Beim Austrittsgespräch besprechen wir das Thema Übertritt in den Kindergarten und in die schulergänzende Betreuung (siehe auch Kapitel Transitionsprozesse begleiten).

## **4.2 Vielfalt als Bereicherung**

Die Auseinandersetzung mit der eigenen Kultur und das Interesse für andere Kulturen sind Bedingungen für das gegenseitige Verständnis. Wir gestalten die Zusammenarbeit auf Basis eines interkulturellen Ansatzes. Jede Familie wird individuell und offen wahrgenommen. In der Zusammenarbeit mit Eltern ist es wichtig aktiv auf die Eltern zu zugehen und die vielfältigen Familienverhältnisse und Familiensituationen zu respektieren. Unsicherheiten werden den Eltern gegenüber angesprochen, um das Vertrauen aufzubauen.

### **Raumgestaltung als kultureller Türöffner nutzen**

Offenheit gegenüber Vielfalt manifestiert sich in der Raumgestaltung. Kulturelle Vielfalt ist deshalb bei uns in der Raumgestaltung berücksichtigt. Eltern sollen in der Raumgestaltung Teile ihrer eigenen Kultur wiedererkennen (Bücher, Bilder, Musik, Kulturgut usw.). Kultur- und sprachspezifische Signale sind in unserer Kita sichtbar (siehe auch Leitsatz Raumgestaltung und Ausstattung).

### **Mit Eltern den kulturellen Austausch suchen**

Es gehört zu den Aufgaben der Fachpersonen, sich Fachwissen über die Lebenszusammenhänge der Kinder und ihren Familien anzueignen und sich mit deren kulturellen und sozialen Bezügen auseinanderzusetzen. Interesse und Offenheit gegenüber der Vielfalt ist eine Haltung, die für eine gelungene Zusammenarbeit notwendig ist. In den Dialogen ist unser Verhalten kongruent, Unsicherheiten dürfen den Eltern gegenüber angesprochen werden. Kenntnisse über den Migrationshintergrund eines Kindes und seiner Familie holen wir im Rahmen des Eintrittsgesprächs und der Eingewöhnung ein. Im Team sprechen wir über allfällige Vorurteile. Schulungen und Weiterbildungen zur kulturellen Vielfalt unterstützen uns dabei.



### **Verschiedene Familienformen- und Lebensformen anerkennen**

Wir setzen uns mit den vielfältigen Familienformen auseinander. Wir kennen Herausforderungen und Chancen von Ein-Elternhaushalten, Patchwork Familien, Pflegefamilien und Familien mit gleichgeschlechtlichen Eltern.

### **Umgang mit Vielfalt im Team reflektieren und in der Elternzusammenarbeit transparent machen**

Im Team schulen wir unsere Wahrnehmung und setzen uns mit unseren Rollenbildern und Familienbildern auseinander. Wir wollen Vorurteile abbauen und «Schubladisierungen» entgegenwirken.

Wir achten bei der Einstellung von Mitarbeitenden auf Sprachvielfalt und verschiedene Erfahrungshintergründe im Team (Geschlecht, Alter, Berufserfahrung).

Eltern zeigen wir auf, dass wir in alters- und geschlechterdurchmischten Kitateams arbeiten. Dies bedeutet, dass sowohl Frauen als auch Männer alle Arbeiten und Aufgaben gleichermaßen übernehmen. Auch geben wir Eltern die Information weiter, dass wir Lernende ausbilden, diese jeweils nach einer Einführung in die Betreuung der Kinder und in die Elternzusammenarbeit aktiv involviert sind und selbst Verantwortung ihrem Ausbildungskonzept entsprechend übernehmen.

### **Transkulturell übersetzen**

Wir kennen verschiedene Möglichkeiten um die Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern zu erleichtern. Wir verwenden bei Bedarf Bildsprache (Piktogrammen). Schlüsselsituationen im Kitaalltag sind bebildert und für alle verständlich<sup>4</sup>. Bei schriftlichen Informationen wird anschliessend im persönlichen Kontakt nochmals nachgefragt, ob die Eltern alles verstanden haben. Besteht Bedarf an Übersetzungen greifen wir nach Möglichkeit erst auf Unterstützung im privaten Umfeld der Familie oder auf interne Ressourcen zurück. Die Organisation und die Übernahme der Kosten von Übersetzungsdielen wird durch externe Stellen sichergestellt. Der GB KB übernimmt keine Übersetzungskosten.

<sup>4</sup> Integrationsförderung der Stadt Zürich (Hrsg.): Sollen schriftliche Informationen übersetzt werden? Ein Leitfaden für die Verwaltung der Stadt Zürich zur Erreichung von fremdsprachigen Zielgruppe: [Leitfaden für die Verwaltung der Stadt Zürich zur Erreichung von fremdsprachigen Zielgruppen](#)



## **4.3 Ressourcen- und sozialraumorientiertes Arbeiten**

Das Fachkonzept der Ressourcen- und Sozialraumorientierung steht bei der Umsetzung der Elternzusammenarbeit in den städtischen Kitas im Vordergrund (vgl. Hinte 2005).

### **Über Elternzusammenarbeit informieren**

Wenn Kinder neu in die Kita kommen, informieren wir die Eltern über unsere Gestaltung der Elternzusammenarbeit (z.B. Elterngespräche, Elternabende). Wir informieren, dass die Kita den unmittelbaren Sozialraum und die Lebenswelt der Eltern mit einbezieht und an verschiedenen Anlässen die Möglichkeit bietet. Dabei können Eltern an spezifischen Angeboten teilnehmen, untereinander Kontakte knüpfen und sich miteinander vernetzen. Wichtige Prinzipien sind im pädagogischen Konzept, Teil A, festgehalten:

- Die Orientierung am Interesse, am Willen und an der Motivation der Eltern, eine Situation aktiv zu gestalten und der Respekt gegenüber den Eltern als Expertinnen und Experten ihrer familiären Lebenswelt
- Unterstützung der Eigeninitiative und Selbstverantwortung der Eltern
- Konzentration auf die Ressourcen der Personen und des Sozialraums und die gezielte Nutzung derselben
- Einnehmen einer zielgruppenübergreifenden Betrachtung einer Problemlage in einem Gesamtkontext
- Kooperation und Vernetzung mit Akteuren im Sozialraum

### **Vernetzungsangebote für Familien aus unserer Kita anbieten**

Die Kita verstehen wir als Begegnungsort für die Kita-Elternschaft. Wir schaffen verschiedene Gefässe wie etwa ein Elterncafé, gesellige Elternabenden, Adventsingungen usw. (siehe auch Kapitel 4.2 Vielfalt als Bereicherung).

Wir sprechen mit den Eltern über Orte im Quartier, die für Kinder interessant sein können. Wir kennen die umliegenden Institutionen, die sich mit der Familienthematik befassen (GZ, Mütter- und Väterberatung, Bibliotheken usw.) sowie die wichtigen Beratungsstellen.

### **Elternmitwirkung begrüßen**

Wir laden die Eltern ein, an Projekten ihrer Kinder mitzuwirken (z.B. durch Einbringen von persönlichen oder beruflichen Ressourcen und Fähigkeiten). Dabei berücksichtigen wir die Ressourcen der Eltern. Eltern werden über ihre Mitwirkungsmöglichkeiten durch Aushänge und Tür- und Angelgespräche informiert.



### **Elternanlässe ressourcenorientiert gestalten**

Wir greifen bei der Planung von Elternanlässen auf die Lebenswelt und Ressourcen der Eltern zurück (Mitbringen von Essen, Musikinstrumenten usw.). Wir erkundigen uns, was die jeweilige Elternschaft interessiert und wie sie einbezogen werden kann.

### **Die Kita im Quartier vernetzen**

Die Kita vernetzt sich im Quartier mit den soziokulturellen Angeboten und Partnerinstitutionen (Kindergarten, GZ, Mütter- und Väterberatung). Wir engagieren uns z.B. bei Quartiernetzwerktreffen, Laternenenumzüge oder andere Veranstaltungen im Quartier. Wir besuchen mit den Kindern das umliegende Quartier und berichten den Eltern von den Ausflügen.

### **Erwartungen an die Eltern formulieren**

Die Eltern können von uns erwarten, dass ihre Kinder gemäss pädagogischer Konzeption professionell betreut werden. Im Gegenzug erwarten wir von den Eltern eine verbindliche Zusammenarbeit, wie z.B. beim zeitgerechten Abholen und Bringen, der Information über allfällige gesundheitliche Risiken der Kinder, und der Akzeptanz unserer Rahmenbedingungen bzgl. pädagogischem Konzept, Tagesablauf usw. Wir erwarten, dass die Abholberechtigten für die Übergabesituation genügend Zeit einplanen.

## **4.4 Transitionsprozesse begleiten**

### **Die verschiedenen Lebenswelten verbinden**

Wir engagieren uns für die Verbindung der verschiedenen Lebenswelten des Kindes. Zu den wichtigen Übergängen gehören die Eingewöhnung, der Gruppenwechsel und die Austritte bzw. der Übergang in die Schule und schulergänzende Betreuung.

Wir erläutern den Eltern gegenüber unsere Haltung zu Übergängen. Wir gehen davon aus, dass Übergänge eher gelingen, wenn alle Beteiligten aktiv involviert sind und sie sich darüber verständigen, was Übergänge bedeuten können. Wir pflegen eine sorgfältige, bewusste und professionelle Gestaltung von Übergangssituationen gem. unserem Eingewöhnungskonzept.

### **Mittels Eintrittsgespräche Eltern auf den Übergang vorbereiten**

Es ist wichtig, dass bei einem Erstkontakt mit den Eltern genügend Zeit eingeplant wird. Die Zeit wird genutzt, um über die Vorstellungen und Erwartungen, die die Eltern im Zusammenhang mit der Aufnahme des Kindes in die Kita haben, zu sprechen (vgl. Wehinger 2016, S.21).



Im Eintrittsgespräch und bei einem ersten Kennenlernen geht es darum, die Familie mit ihren Bedürfnissen und Wünschen kennenzulernen. Die Eltern sollen zudem erfahren, dass sie eine wichtige Rolle im Eingewöhnungsprozess spielen. Wichtige Aspekte des Eintrittsgesprächs sind in einer Checkliste festgehalten.

### **Eingewöhnungszeit gemeinsam gestalten**

Die Elternzusammenarbeit beginnt bereits vor der eigentlichen Eingewöhnung. Sie beginnt für uns mit der Kontaktaufnahme und Kitabesichtigung bereits vor dem Eintritt in die Kita. Die Eingewöhnung, wie auch alle anderen Übergänge (Gruppenwechsel, Bezugspersonenwechsel, Austritt) stellen für alle Beteiligten (Kinder und Erwachsene) eine grosse Herausforderung dar und werden darum von uns sehr sorgfältig vorbereitet. Für die Eingewöhnungszeit hat der Geschäftsbereich Kinderbetreuung ein eigenes separates Eingewöhnungskonzept entwickelt. Die Eingewöhnungszeit wird auf die Bedürfnisse des Kindes individuell angepasst und dauert in der Regel zwischen zwei und vier Wochen. Wichtig ist uns, dass die Familie bereits vor der Eingewöhnungszeit die Kita und die künftigen Bezugspersonen kennenlernt und die Eingewöhnung gemeinsam gestaltet wird.

### **Auswertung Eingewöhnung nutzen um die Elternzusammenarbeit zu stärken**

(Siehe [Kapitel 4.1 Elterngespräche](#))

### **Gruppenwechsel begleiten und Eltern transparent informieren**

Neben der Eingewöhnung sind auch Gruppenwechsel für Kinder wichtige Übergänge. Dieser Übergang wird gruppenübergreifend geplant und berücksichtigt die Bedürfnisse der wechselnden Kinder sowie die Bedürfnisse der Kinder in der jeweiligen Kindergruppe. Wir achten darauf, dass Kinder mit ihren Peers in die neue Gruppe wechseln können. Eltern werden rechtzeitig über Zeitpunkt und Vorgehen beim Gruppenwechsel informiert. Dies geschieht in Form von Elternabenden oder Elterngesprächen. Während des Überganges von einer zur anderen Gruppen erhalten die Eltern Einblicke in die neuen Gruppenräume und haben die Gelegenheit die neuen Fachpersonen und Kinder kennenzulernen. In Tür- und Angelgesprächen können Eltern ihre Fragen stellen und sie werden über das Einleben ihres Kindes auf der neuen Gruppe informiert.



## **Austritt und Übertritt Kindergarten und schulergänzende Betreuung thematisieren**

Der Übertritt in den Kindergarten und damit in das obligatorische Bildungssystem stellt ein besonders wichtiger Übergang dar. Dieses Thema wird in den Austrittsgesprächen (i. d. R. das letzte Standortgespräch) mit den Eltern gesondert angesprochen. Uns sind dazu die Empfehlungen<sup>5</sup> zum Übergang in den Kindergarten des Kantons Zürichs bekannt und wir geben die Informationen an die Eltern weiter. Im Betreuungsalltag bereiten wir die Kinder gezielt auf diesen Übertritt vor. Jede Kita hat hierzu eine eigene Vorgehensweise (Thematische Vorbereitung, Vernetzung mit Kindergarten und schulergänzender Betreuung usw.).

# **5 Qualitätsentwicklung, Qualitätsmanagement**

Um die Qualität in der Elternzusammenarbeit zu reflektieren, zu verbessern und die Haltung zu verankern, werden im GB KB folgende Massnahmen getroffen:

## **5.1 Elternrückmeldungen**

Für Eltern ist es wichtig, dass sie ihre Wünsche oder Kritik anbringen können. Regelmässiges Elternfeedback an die Kita wird deshalb sehr begrüßt und ernst genommen. Wir erfragen im Rahmen des Standortgesprächs mittels Fragebogen einmal jährlich die Zufriedenheit der Eltern in Bezug auf die Befindlichkeit des Kindes, die Einrichtungsqualität, die pädagogische Arbeit sowie die Rahmenbedingungen. Die Rückmeldungen der Eltern werden im Standortgespräch thematisiert. Die Rückmeldungen werden auch jährlich auf Ebene des GB KB ausgewertet, woraus entsprechende Massnahmen beschlossen werden. Bezugnehmend auf den Fragebogen gibt der GB KB einmal jährlich eine Rückmeldung an alle Eltern.

<sup>5</sup>

[http://www.vsa.zh.ch/dam/bildungsdirektion/vsa/schule\\_und\\_umfeld/eltern/uebersetzungen/lernen\\_vor\\_dem\\_kg/lernen\\_vor\\_dem\\_kg\\_deutsch.pdf.spooler.download.1490364397219.pdf/lernen\\_vor\\_dem\\_kg\\_deutsch.pdf](http://www.vsa.zh.ch/dam/bildungsdirektion/vsa/schule_und_umfeld/eltern/uebersetzungen/lernen_vor_dem_kg/lernen_vor_dem_kg_deutsch.pdf.spooler.download.1490364397219.pdf/lernen_vor_dem_kg_deutsch.pdf)



## **5.2 Beschwerdemanagement**

Die Beschwerden werden systematisch erfasst und ausgewertet.

## **5.3 Überprüfung des Konzepts Elternzusammenarbeit**

Die Elternzusammenarbeit wird anhand des Konzepts in den Teams einmal jährlich überprüft. Wir haben fixe Gefässe, in denen Erfahrungen zur Zusammenarbeit mit den Eltern reflektiert und ausgewertet werden. Als Unterstützung dient die Checkliste im Anhang.



## 6 Quellenangaben

### Links

Städtische Kinderhäuser und Kitas, Sozialdepartement, Stadt Zürich  
[www.stadt-zuerich.ch/kitas](http://www.stadt-zuerich.ch/kitas)

### Literatur

Albers, Timm/ Ritter, Eva (2015): Zusammenarbeit mit Eltern und Familien in der Kita. Ernst Reinhardt Verlag. München, Basel.

Berner Gesundheit: Methodensammlung (2015): Erziehungspartnerschaft zwischen Elternhaus und Kita <http://www.bernergesundheit.ch/landingpages-schulen/erziehungspartnerschaft/>

Hinte, Wolfgang (2005): Ressourcen- und Sozialraumorientierung (RSO) in sozialen Diensten. Zürich

Kölsch-Bunzen, Nina/Morys, Regine/Knoblauch, Christoph (2015): Kulturell Vielfalt annehmen und gestalten. Herder.

Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz (Mai 2012) <http://www.netzwerk-kinderbetreuung.ch/de/publikationen/20/>

Netzwerk Kinderbetreuung Schweiz & Schweizerische UNESCO-Kommission [Hrsg.] (2014): Fokuspublikation Integration: Aspekte und Bausteine qualitativ guter Integrationsarbeit in der Frühen Kindheit. Eine thematische Vertiefung des Orientierungsrahmens für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz. Zofingen.

Wehinger, Ulrike. (2016): Eltern beraten, begeistern, einbeziehen. Freiburg im Breisgau.



## 7 Anhang

	<b>Transparenter Austausch mit den Eltern</b>	<b>Standards</b>	<b>Verweis auf Unterlagen</b>
<b>Einblick in unsere Pädagogik und in unseren Kita-Alltag gewähren</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Informationsveranstaltungen anbieten</li><li>– Informationsfluss an Eltern gewährleisten</li><li>– Pädagogisches Konzept transparent machen</li><li>– Tür- und Angelgespräche pflegen</li><li>– Visuelle Dokumentation der pädagogischen Arbeit im Raum</li><li>– Portfolio führen</li><li>– Elternanlässe interessengerecht gestalten</li><li>– Elterncafés durchführen</li><li>– In den Kita-Alltag einladen</li><li>– Kinder und Mitarbeitende sind für alle ersichtlich</li></ul>	<p>Mind. 1x jährlich</p> <p>Auf versch. Ebenen</p> <p>Täglich</p> <p>Mindestens 1 x jährlich zeigen</p> <p>1 Fachinput 1 geselliger Anlass</p> <p>Mind. 1x jährlich</p> <p>Fotowand von Kinder und MA</p>	<p>Homepage</p> <p>Homepage</p> <p>KO Pädagogisches Konzept Leitsatz Übergänge Leitsatz Raumgestaltung</p>
<b>Elterngespräche auf Augenhöhe führen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kommunikationsregeln einhalten und Gesprächsleitung übernehmen</li><li>– Zeit nehmen für Vorbereitung und Nachbereitung von Gesprächen</li><li>– Auswertung Eingewöhnung nutzen, um die Eltern-zusammenarbeit zu stärken</li><li>– Standortgespräche führen und sich austauschen</li><li>– Konfliktgespräche führen</li><li>– Gespräche über Auffälligkeiten beim Kind führen</li><li>– Austrittsgespräche führen</li></ul>	<p>ca. 3 Mt. nach Eingewöhnung</p> <p>1xjährlich</p> <p>Bei Bedarf</p> <p>Bei Bedarf</p> <p>spät. 2 Mt. vor Austritt</p>	<p>FO Auswertung Eingewöhnung</p> <p>FO Protokoll_ Standortgespräch</p>



<b>Vielfalt als Bereicherung</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>– Raumgestaltung als kultureller Türöffner nutzen</li><li>– Mit Eltern den kulturellen Austausch suchen</li><li>– Verschiedene Familienformen und Lebensformen anerkennen</li><li>– Umgang mit Vielfalt im Team reflektieren und in der Elternzusammenarbeit transparent machen</li><li>– Transkulturell übersetzen</li></ul>		Leitsatz Raumgestaltung FO Fragebogen Familienkultur
<b>Ressourcen- und sozialraumorientiertes Arbeiten</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>– Über die Elternzusammenarbeit informieren</li><li>– Vernetzungsaangebote für Familien aus unserer Kita anbieten</li><li>– Elternmitwirkung begrüßen</li><li>– Elternanlässe ressourcenorientiert gestalten</li><li>– Die Kita im Quartier vernetzen</li><li>– Erwartungen an die Eltern formulieren</li></ul>	Bei Eintritt	KO Elternzus.arbeit
<b>Transitionsprozesse begleiten</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>– Die verschiedenen Lebenswelten verbinden</li><li>– Mittels Eintrittsgespräch Eltern auf den Übergang vorbereiten</li><li>– Eingewöhnungszeit gemeinsam gestalten</li><li>– Auswertung Eingewöhnung nutzen um die Elternzusammenarbeit zu stärken</li><li>– Gruppenwechsel begleiten und Eltern transparent informieren</li><li>– Austritt und Übertritt in Kindergarten und schulergänzende Betreuung thematisieren</li></ul>	Bei Eintritt  Bei Eingewöhnung  Bei Auswertungs-gespräch Eingewöhnung	KO Eingewöhnungskonzept KO Eingewöhnungskonzept CL Eintrittsgespräch KO Eingewöhnungskonzept KO Eingewöhnungskonzept FO Auswertung Eingewöhnung  Vgl. Link Seite 14)