

Qualitätsbericht 2007 / 2008

Fachverband für
Kinder- und Jugendhil-
fe der AWO im Be-
zirksverband Mittel-
rhein e.V.



Schumannstr. 4
53 721 Siegburg

Telefon: 02241 / 96924-0
Telefax: 02242 / 96924-444

Sieben  Kreisverbände = Ein Unternehmen
„Fachverband für Kinder- und Jugendhilfe“



Berichtszeitraum: 2007 / 2008

Management-Review

erstellt im Auftrag der Obersten Leitung durch: Beate Dreiner-Tönnies
Stand: April 2009

Einleitung

1	Stand Qualitätsziele im Jahr 2007/2008	5
2	Bildungs- und Erziehungsplan / Konzeptionen	8
3	Ergebnisqualität / Evaluationen	11
	3.1 Ergebnisse Eingewöhnung 3 bis 6jähriger Kinder.....	13
	3.2 Ergebnisse Eingewöhnung unter 3jähriger Kinder.....	15
	3.3 Ergebnisse Entwicklungsbeobachtung.....	17
	3.4 Ergebnisse Spielphasen.....	20
	3.4 Ergebnisse Projekte.....	22
	3.5 Ergebnisse Aktivitäten.....	22
	3.6 Ergebnisse Bewegung.....	25
	3.7 Ergebnisse Mahlzeiten.....	28
4	Ergebnisse Freiwilligenmanagement	30
5	Rückmeldung von Kunden	32
6	Sozialmarketing	37
7	Auditergebnisse	39
8	Lieferantenbewertung	43
9	Fehlermanagement	46
10	Status von Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen.....	50
11	Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen.....	51
12	Änderungen, die sich auf das Qualitätsmanagement auswirken können	53
13	Empfehlungen für Verbesserungen	54

Einleitung

Kein Jahr war wie dieses!!

Ein Jahr gekennzeichnet von landesweit großer Unruhe, Unsicherheit, Ungeklärtheiten, Befürchtungen und Ängsten, und das auf allen Ebenen: Jugendämter, Träger, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Einrichtungen und Eltern.

Von Herbst 2007 an mussten alle Einrichtungsleitungen und Fachbereichsleiterinnen den vielen Fragen zu dem neuen Kinderbildungsgesetz Rede und Antwort gegenüber Eltern und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen.

Schon in dieser Phase zeigte sich, dass diese unsichere Situation zu einer hohen Belastung führte und viel Kapazität band.

Ab Januar 2008 erfolgten die notwendigen Anpassungen, wie Betreuungsverträge, gefolgt von Informationsveranstaltungen für Eltern zu den neuen Betreuungsangeboten, flächendeckende Elternbefragungen zu den Betreuungswünschen, Auswertungen und Anträge.

Abschließend erfolgten die Budgetverhandlungen mit allen Jugendämtern

In vielen Kreisverbänden gab es erfolgreiche Verhandlungen und bedarfsgerechte Budgets. Die Anzahl der verhandelten Gruppenformen I und II („U3-Gruppen“) lag im Vergleich zu anderen Trägern den Anforderungen entsprechend hoch.

Der Erfolg der Budgetverhandlungen ist sicherlich im Zusammenhang der hohen Qualität der Kindertageseinrichtungen im QM-Verbund zu sehen und der Tatsache, dass die Qualifizierung der Mitarbeiter für die Betreuung der Kinder unter drei Jahren sowie die Festlegung von Standards zum Zeitpunkt der Verhandlungen schon erfolgt war.

Fast zeitgleich erfolgte die Überprüfung und Überarbeitung des Qualitätsmanagementsystems („Hausputz“), der insbesondere für die QMBs ebenfalls viel Zeit und Einsatz erforderte, gleichzeitig aber auch erfolgreich war.

Die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und das Engagement zu Verbesserungspotenzialen im QM-System war sehr hoch und es gab von der Basis eine große Anzahl fachlich guter Ideen.

Nachdem sich das Belegungsrisiko durch Kibiz für die Träger abzeichnete, wurde zur Steuerung ein Controllinginstrument entwickelt, integriert in der Online-Datenbank.

Insgesamt war alles kaum zu schaffen und alle befanden sich am Limit.

Diese Situation spiegelt sich konsequenterweise auch in dem gesamten Q-Bericht wieder. Immer wieder mussten Maßnahmeplanungen verschoben werden, da kurzfristige und aufwendige Abfragen und Zusatzaufgaben, veranlasst durch das Ministerium bzw. die Jugendämter, eine termingerechte Bearbeitung der geplanten Maßnahmen verhinderten.

Zum Ende des Kindergartenjahres kam noch belastend die Situation hinzu, ohne finanzielle Mittel, Räume und Wickelbereiche für die besonderen Bedarfe der unter Dreijährigen zu planen und zu errichten.

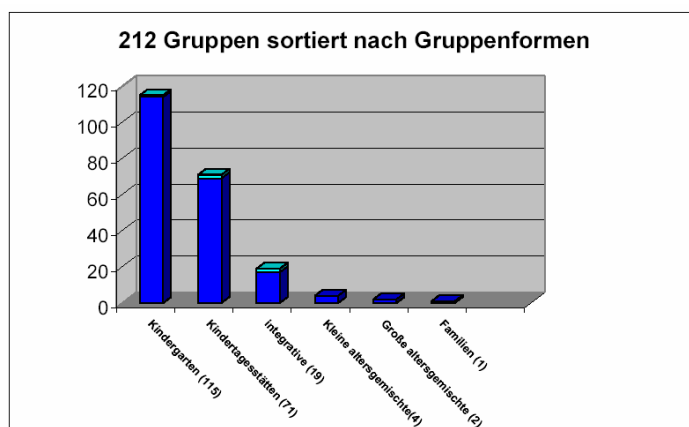
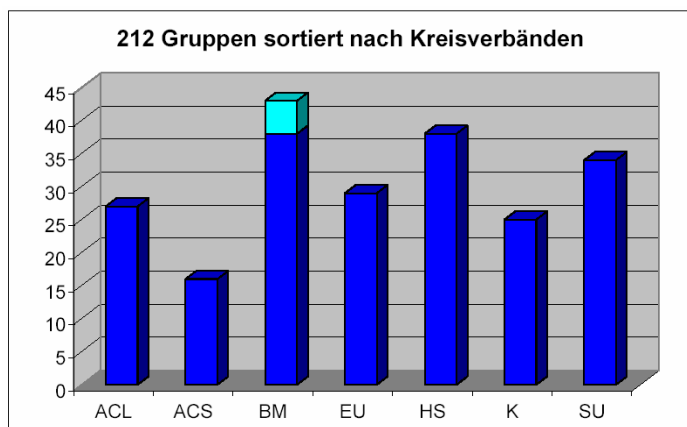
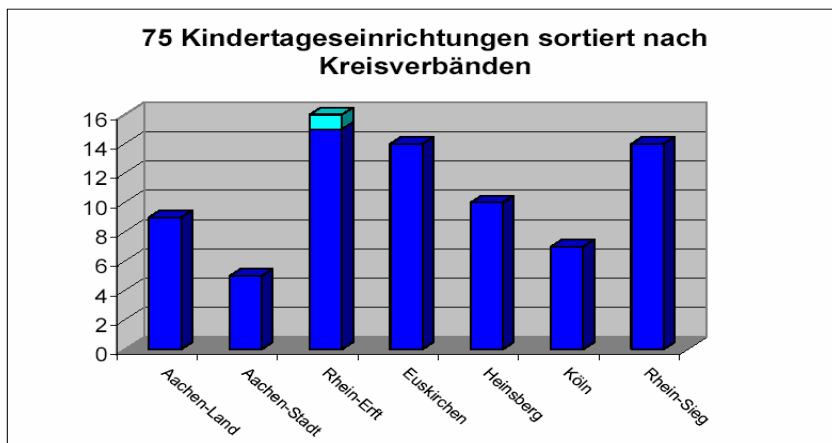
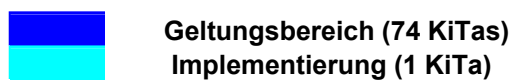
Insgesamt hat das QM-System geholfen, die schwierige Umsetzung des neuen Kinderbildungsgesetzes zu erleichtern:

- die durch das Kibiz geforderte Kundenorientierung war in den Einrichtungen des QM-Verbundes bereits gelebte Praxis
- durch die QMB-Konferenz war ein schneller Informationsfluss gewährleistet, ebenso der systematische fachliche Austausch
- es gab eine geübte Praxis der Maßnahmenplanung und -überwachung auf allen Ebenen

Beate Dreiner-Tönnies, April 2009

Kindertageseinrichtungen im QM-Verbund

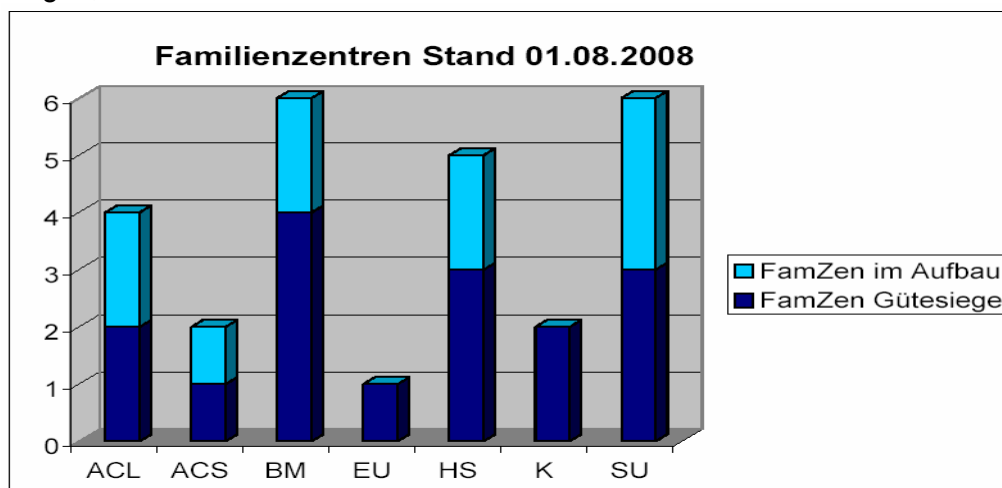
Zum Geltungsbereich des QM-Verbundes gehörten in 2007/2008 74 Einrichtungen, eine weitere Einrichtung befindet sich nach Trägerübernahme in der Implementierungsphase des Qualitätsmanagementsystems. Das ist wie folgt gekennzeichnet:



Familienzentren

Mit dem Stand 01.08.2008 haben im QM-Verbund **16** Einrichtungen das Gütesiegel Familienzentrum erhalten.

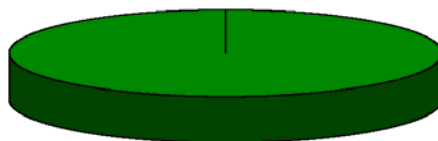
In der Aufbauphase zum Familienzentrum befinden sich **10** Einrichtungen, insgesamt: **26** Einrichtungen, **35 %**.



Stand Qualitätsziele im Kindergartenjahr 2007/2008

Die Einrichtungen des KV Köln wurden nicht ausgewertet.

Q-Ziel 1 **Jede Einrichtung legt ein einrichtungsspezifisches Q-Ziel fest.**
Dieses Q-Ziel wird von der Einrichtung bis zum 15.12.2007 festgelegt.



Das Q-Ziel wurde in allen Einrichtungen, die im QM-Verbund bleiben, erreicht.

Um die Qualität in den Einrichtungen zu verbessern und die systematische Steuerung durch die Einrichtungsleiterinnen und Einrichtungsleiter noch weiter zu verstärken, schlug die QMB-Konferenz vor, dass die Einrichtungen in Eigenverantwortung ein einrichtungsspezifisches Q-Ziele festlegen.

In der Qualitätskonferenz bewerteten die Einrichtungsleitungen das einrichtungsspezifische Q-Ziel als sehr positiv und zielführend. Insbesondere wurde benannt, dass die Motivation des gesamten Teams sehr hoch war.

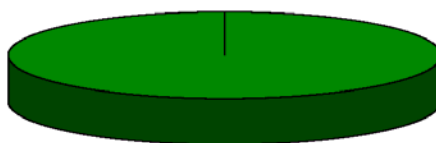
Liste der einrichtungsspezifischer Q-Ziele

KV	Einrichtung	Q-Ziel
ACL	Helene-Simon-Kita	Einführung eines Frühstücksbüffets in allen Gruppen
ACL	Lotte-Lemke integr. Kita	Intensivierung der Zusammenarbeit mit ausländischen Eltern durch Übersetzung eines Bilderbuches in mindestens 2 Sprachen.
ACL	Wunderland	Umsetzung des Projekts "Tigerkids"
ACL	Zauberhut	Interesse der Kinder an Bilderbüchern vertiefen durch die Ausleihmöglichkeit der in der Einrichtung vorhandenen Bilderbücher.
ACL	Schillerstraße	Väter und/oder andere männliche Bezugspersonen mehr in die päd. Arbeit einbeziehen.
ACL	Lummerland	Einführung einer Werk-AG und regelmäßige Durchführung unter Beteiligung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen.
ACL	Käthe-Strobel-Kiga	Erweiterung der direkten und indirekten Förderangebote in den Bildungsbereichen Mathematik und Technik
ACL	Hans-Böckler-Kita	Umsetzung des Projektes "Tiger-Kids" in allen Gruppen
ACL	"Der kleine Prinz"	Kinder feiern mit ihrer Stadt 150 Jahre Eschweiler. Sie erfahren wie es früher in ihrer Stadt war.
ACS	Krümel	Erweiterung des Außengeländes um ein Gemüsebeet
ACS	Sternschnuppe	Vorbereitung der Einrichtung auf das zukünftige Familienzentrum
ACS	"Mini-Max"	Aktives Sprechen soll gestärkt werden durch Einführung einer Vorlesestunde
ACS	"Zauberwald"	Neue Gestaltung des Außengeländes u.a. mit Naturmaterialien. Gestaltung von mindestens drei Veränderungen auf dem Außengelände.
ACS	"Mittendrin"	Anerkannter Bewegungskindergarten: Bis zum Sommer 2008 erlangt die Einrichtung das Zertifikat "Anerkannter Bewegungskindergarten".
BM	Kaleidoskop	Präsens der Einrichtung in der Öffentlichkeit erhöhen durch acht Aktionen
BM	Mosaik	Waldtage einführen.
BM	Schmetterlinge	Mindestens 3 neue Spielbereiche schaffen
BM	Rappelkiste	Erweiterung der Spielfläche durch eine Hochebene
BM	Erlebnishaus	Gütesiegel Familienzentrum
BM	Regenbogen	Steigerung der Engagiertheit und des emotionalen Wohlbefindens durch klar strukturierte Spielbereiche, die durch Anordnung und Material einen hohen Spielanreiz auf die Kinder ausüben.
BM	Farbkleckse	Modell-Projekt Sprachförderung durch Theater umsetzen

KV	Einrichtung	Q-Ziel
BM	Sonnenblume	Gütesiegel Familienzentrum
BM	Spatzennest	Bilinguales Konzept einführen und umsetzen
BM	Pustebblume	Verbesserung der Qualität des Essens (inklusive Kostenreduzierung)
BM	Steinmäuse	Gütesiegel Familienzentrum
BM	Tummelkiste	Qualität im Bildungsbereich Gestalten erhöhen durch Festlegen von Standards für die Kreativbereiche.
BM	Kleeblatt	Familienbezogene Projektarbeit zu Bewegung und Ernährung erhöhen.
BM	Sternschnuppe	Präsens der Einrichtung in der Öffentlichkeit erhöhen
EU	Antweiler	Familienerlebnistag für Kinder und Eltern
EU	Die Seilbahn-Kids	3 gesundheitsfördernde Angebote
EU	Bleibachzwerge	Verbesserung der Projektarbeit durch Anschaffung von 75 neue Bücher für Kinder
EU	Purzelbaum	Angebot Außengelände verbessern durch einen Rutschberg.
EU	Wackelzahn	20 Experimente im Kindergartenjahr an einem festgelegten Tag durchführen.
EU	Kunterbunt	Kleinen Gruppenraum optimieren
EU	Schatzinsel	Umgestaltung des Außengeländes
EU	Glück Auf	Anzahl der Stunden der Freiwilligen um 10% erhöhen durch ehemalige Kindergartenkinder als Freiwillige
EU	Bruchbachstrolche	Verschönerung der Einrichtung durch die Renovierung von Flur und Büro
EU	Regenbogen	3 Aktions- und Förderbereiche für die Kinder errichten.
EU	Kleine Rasselbande	Angebot im Außenspielbereich durch eine Rutsche verbessern.
EU	Weyer	Angebot für Kinder unter 3 Jahren durch die Anschaffung von wertfreien Alltagsmaterialien verbessern.
EU	Abenteuerland	Gruppenübergreifende Zusammenarbeit durch mindestens 20 gemeinsame Aktivitäten verbessern.
EU	Bolzplatzkids	Gestaltung des Außengeländes durch eine Kräuterspirale und ein Weideniglu verbessern.
EU	Pustebblume	Angebot im Außenspielbereich durch eine Feuerstelle, neue Beetpflanzung und Errichten einer Rückzugsmöglichkeit für die Kinder verbessern.
HS	Scherpenseel	Gruppenübergreifende Integration von Kindern mit und ohne Behinderung und Kindern aus einem anderen Kulturkreis über Musik und Rhythmus
HS	Übach	Bücherwoche / Schwerpunkt Sprachförderung
HS	Boscheln	Unterstützung von Kindern aus sozial benachteiligten Familien
HS	Bauchem	Präsens der Einrichtung in der Öffentlichkeit durch 6 Maßnahmen erhöhen
HS	Stadtmitte	Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen MitarbeiterInnen und Eltern mit Migrationshintergrund.
HS	Wassenberg	Profil aufbauen: ernährungsbewußter Bewegungskindergarten
HS	Wegberg	Teil-offene Arbeit 6 Monate testen
HS	Hückelhoven	Entwicklung zum Familienzentrum - Vorbereitung im Team
HS	Ratheim	Weitreichende Veränderungen in der Kitalandschaft durch KiBiz werden Verunsicherungen für das Personal und die Eltern nach sich ziehen. Motivation, Spaß und Zufriedenheit des Personals an der Arbeit müssen erhalten bleiben.
HS	Waldfeucht	Raumgestaltung im Kindergarten - der dritte Erzieher durch 3 Maßnahmen verbessern
SU	Aggerwichtel	Erweiterung der Erfahrungs - und Spielmöglichkeiten im Außengelände der Einrichtung
SU	Buntstift	Erweiterung der Erfahrungs- und Spielmöglichkeiten im Außengelände.
SU	Irlenborn	Natur- und Umwelterfahrungen als Schwerpunkt der pädagogischen Arbeit der Einrichtung verankern und in die Konzeption der Einrichtung einarbeiten.
SU	Pedalo	Umgestaltung des vorderen Außengeländes und des Eingangsbereichs

KV	Einrichtung	Q-Ziel
SU	Papatya	Einrichtung einer Bibliothek mit Büchern aus mindesten drei unterschiedlichen Kulturen und Büchern in verschiedenen Sprachen.
SU	Rasselbande	Umgestaltung des Eingangsbereichs, des Flurs und des Personalraums entsprechend der Anforderung und fachgerechten Ausstattung im Sinne des Familienzentrums.
SU	Löwenzahn	Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit um fünf konkrete Aktionen, sowohl innerhalb der Tfk Löwenzahn als auch in näherer Umgebung.
SU	Sonnenblume	Öffentlichkeitsarbeit - Bildungsarbeit im Kindergarten für Eltern und Interessierte erlebbar machen, anhand eines "Tages der offenen Tür".
SU	Sternschnuppe	Präsens der Einrichtung "Sternschnuppe" in der Öffentlichkeit erhöhen durch mindestens 4 Aktivitäten im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit.
SU	Villa W.i.E.	Die Konzeption wird um den Schwerpunkt "Naturbegegnung" erweitert.
SU	Wirbelwind	Umsetzung der vier erste Schritte zur Weiterentwicklung der T.f.K. zum Bewegungskindergarten.
SU	Sonnenstrahl	Präsens und Bekanntheit der Einrichtung in der Öffentlichkeit erhöhen durch mindestens drei Aktivitäten.
SU	Weltentdecker	Steigerung der Bekanntheit der T.f.K."Weltentdecker" in Hersel, durch mindestens vier Aktivitäten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit und Präsens im Ort.
SU	Sterntaler	Erhöhung der Präsens und Bekanntheit der T.f.K Sterntaler durch mindestens vier Aktivitäten im Bereich Öffentlichkeitsarbeit im Ort.

Q-Ziel 2 Jeder Kreisverband legt ein kreisverbandspezifisches Q-Ziel für die Einrichtungen fest.
Dieses Q-Ziel wird von den Kreisverbänden bis zum 15.12.2007 festgelegt.

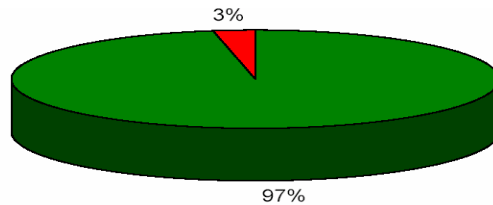


Das Q-Ziel wurde in allen Kreisverbänden, die im QM-Verbund bleiben, erreicht.

Liste der kreisverbandspezifischer Q-Ziele

KV	Ziel
ACL	Einführung eines Arbeitskreises für päd. Fachkräfte (GL).
ACS	Den Bildungsbereich "Bewegung" in allen Kitas des Kreisverbandes stärken.
BM	75 % der pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hospitieren mindestens 1 Tag im Kindergartenjahr 2007/2008 in einer anderen Einrichtung.
EU	Alle päd. MA der Einrichtung (des KV) nehmen an der eingeforderten Schulung: "Bausteine kindlicher Entwicklung" teil.
HS	Mindestens 50% der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hospitieren mindestens 3 Std. im Kindergartenjahr 2007-2008 in einer anderen Kindertagesstätte im Fachverband.
SU	Mindestens 50% der pädagogischen Mitarbeiterinnen hospitieren einen Arbeitstag im Kindergartenjahr 2007 / 2008 in einer anderen T.f.K.

Q-Ziel 3 Mindestens 10 Verbesserungsmaßnahmen zu pädagogischen Prozessen auf Einrichtungsebene.



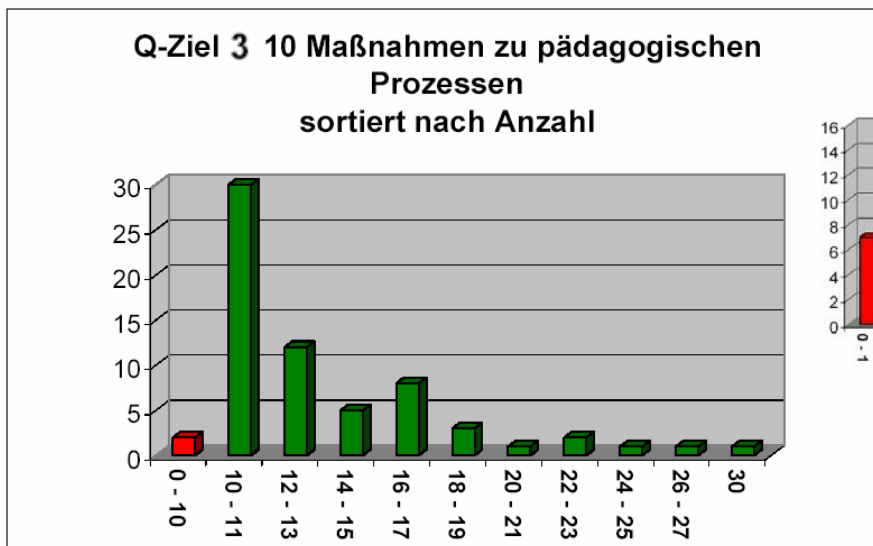
Das Q-Ziel wurde in 2 Einrichtungen nicht erreicht.

EU: 2 (36 + 39)

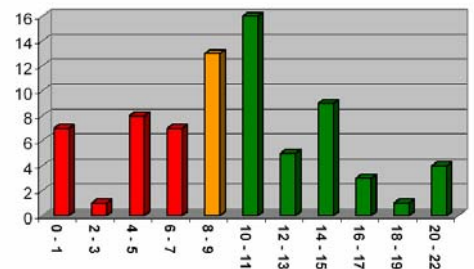
Gründe:

In der 1-gruppigen Einrichtung 36 ist die zweite pädagogische Fachkraft über mehrere Monate krankheitsbedingt ausgefallen.

In der 1-gruppigen Einrichtung 39 fand ein Leitungswechsel statt.

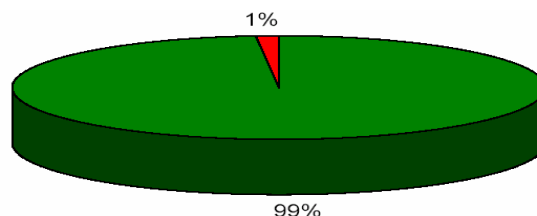


Vergleich Vorjahr



Q-Ziel 4 70 Aktivitäten im Rahmen von Projekten (im ganzen Jahr).

Ausgewertet wurden 188 Gruppen.



Das Q-Ziel wurde in 2 Gruppen nicht erreicht.

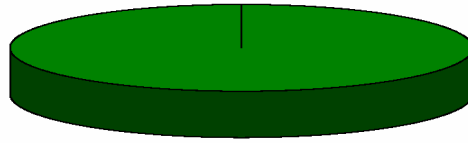
BM 1 (31)

SU 1 (70)

Gründe: BM 31: Einrichtung befindet sich noch in der Implementierung
SU 70: Leitungswechsel

Es ist eine deutliche Verbesserung zum Vorjahr zu verzeichnen.

**Q-Ziel 5 Mathematiktage für Eltern und Kinder in allen KiTas am 23.02.2008 für
Kinder und Eltern in allen AWO-KiTs.**



Das Q-Ziel wurde in allen Einrichtungen, die im QM-Verbund bleiben, erreicht.

Wichtig ist noch anzumerken, dass der Mathematiktage, beginnend mit den Vorbereitungsschulungen, sehr vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Spaß gemacht hat. In den Audits konnte durchweg gesehen werden, dass in den Spielbereichen und Spielmaterialien Forschungsangebote zu mathematischen Grunderfahrungen deutlich zugenommen hat.

Die Resonanz in der Presse war ebenfalls sehr gut.

2 Bildungs- und Erziehungsplan / Konzeption

Ein Schwerpunkt in diesem Kindergartenjahr war die Entwicklung des einrichtungsspezifischen Bildungs- und Erziehungsplans.

In allen Kindertageseinrichtungen haben Konzeptionstage, viele Dienstbesprechungen und Sitzungen mit den Elternräten zu der Entwicklung und Erarbeitung stattgefunden.

Der einrichtungsspezifische Bildungs- und Erziehungsplan / Konzeption beinhaltet:

1. Beschreibung der Einrichtung
 - Angaben zum Träger
 - Zielgruppen und Einzugsgebiet der Einrichtung
 - Rahmenbedingungen der Einrichtung (personelle Besetzung und Raumkonzept)
 - Schwerpunkte, Ausrichtungen
2. Tagesablauf (exemplarisch)
3. Regelmäßige Angebote
4. Zusammenarbeit mit Eltern vor Ort
5. Kooperation mit Grundschule(n) vor Ort
6. Kooperation mit anderen Institutionen
7. Anbindung der Einrichtung im Gemeinwesen

3 Ergebnisqualität / Evaluationen

Unter **Qualität verstehen** wir

- Ergebnisqualität festzustellen
- Ergebnisqualität zu bewerten
- Verbesserungsmaßnahmen festzulegen

Ziele:

- Steuerung der fachlichen Arbeit
- Kontinuierliche Verbesserung der fachlichen Arbeit

Standards:

- Interne Evaluation durch alle MitarbeiterInnen in der Kindertageseinrichtung
- Externe Evaluation durch die zuständige Fachberatung.

Ergebnisse zu Evaluationen

Die Bewertungen beziehen sich auf die 68 Kindertageseinrichtungen, die über den 31.12.2008 im QM-Verbund bleiben.

Es wurden nach den Bewertungen jeweils **9** Evaluationszirkel in allen Einrichtungen durchgeführt und Verbesserungspotenziale benannt.

Daraus resultierten **910** Maßnahmen, die in den Einrichtungen entwickelt und von den Fachberatungen fachlich bewertet und genehmigt wurden.

Durchschnittlich wurden **13,4** Maßnahmen nach Evaluationen pro Einrichtung festgelegt.

Im Vorjahr wurden durchschnittlich 11,8 Maßnahmen nach Evaluationen festgelegt, somit eine Steigerung um **14,9 %**.

Die nachfolgende Liste weist die Anzahl der Maßnahmen pro Prozess aus. Die acht Prozesse, die verpflichtend auf der Grundlage von standardisierten Evaluationsbögen bzw. Auswertungsvorgaben in allen Einrichtungen zu evaluieren waren, sind fett markiert.

Prozess	Anzahl Maßnahmen
Spielphasen	192
Mahlzeiten	130
Sprachförderung	121
Eingewöhnung	95
Ablösephase / Letztes Kindergartenjahr	77
Bewegung	50
Projekte	44
Entwicklungsbeobachtung und Maßnahmen	32
Zusammenarbeit mit Eltern	26
Feste und Feiern	25
Elterninformation und –beratung	25
Arbeit mit Kinder unter 3 Jahren	21
Ruhe und Entspannung	16
Aktivitäten	15

Prozess	Anzahl Maßnahmen
Bring- und Abholphase	12
Kindbezogene Förderung	9
Integration	6
Beteiligung von Kindern	5
Gesundheitsvorsorge und -fürsorge :	5
Aufnahmeverfahren	2
Erwerb Zweitsprache	1
Situationsanalyse	1
Gesamt	910

Bewertung der Ergebnisse:

Die QMB-Konferenz bewertet die Evaluationssystematik, z. T. selbstbestimmt und nicht gelenkt durch Evaluationsbögen, nach wie vor als qualitätssteigernd.

Die systematische Steuerung durch die EinrichtungsleiterInnen und Einrichtungsleiter wird sehr gut angenommen.

Um die Qualität in den Einrichtungen zu verbessern und die systematische Steuerung durch die Einrichtungsleiterinnen und Einrichtungsleiter zu verstärken, schlägt die QMB-Konferenz zwei Q-Ziele für das Kindergartenjahr 2009/2010 vor:

Q-Ziel 1	Ermittlung des Wertes:
Jede Einrichtung legt ein einrichtungsspezifisches Q-Ziel im Bildungsbereich Bewegung fest.	Legt Einrichtung fest. QM-Letter: Auswertung

Um die systematische Steuerung durch die Kreisverbände zu verstärken und um die kreisverbandsspezifischen Ziele zu berücksichtigen, wird ein weiteres Q-Ziel festgelegt:

Q-Ziel 2	Ermittlung des Wertes:
Jeder Kreisverband legt ein kreisverbandsspezifisches Q-Ziel fest.	Legt Kreisverband fest. QM-Letter: Auswertung

3.1 Ergebnisse: Eingewöhnung 3 bis 6jähriger Kinder

Unter Qualität verstehen wir eine emotionale und fachliche Begleitung der Kinder und Eltern während der Eingewöhnung in den neuen „Lebensraum“ Kindertageseinrichtung.

Ziele:

- Kindgemäße und familiengerechte Gestaltung der Eingewöhnung.
- Kontinuierlichen Aufbau der Beziehungen zwischen Kindern, Eltern und Erzieherinnen.
- Aufbau einer gefühlsmäßigen Bindung zwischen pädagogischer Mitarbeiterin/Mitarbeiter und Kind, als erforderliche Voraussetzung der Bereitschaft zum Forschen und Entdecken und somit zur individuellen Entwicklung.

Standards:

- Informationsveranstaltung für alle Eltern der neu aufgenommenen Kinder.
- Ausführliche Gespräche mit den Eltern oder Erziehungsberechtigten zur individuellen Gestaltung der Eingewöhnungsphase und kontinuierliche Informationen während der Eingewöhnungsphase.
- Aufgreifen von Wünschen und Anregungen der Eltern.
- Begleitende Information und Beratung der Eltern.

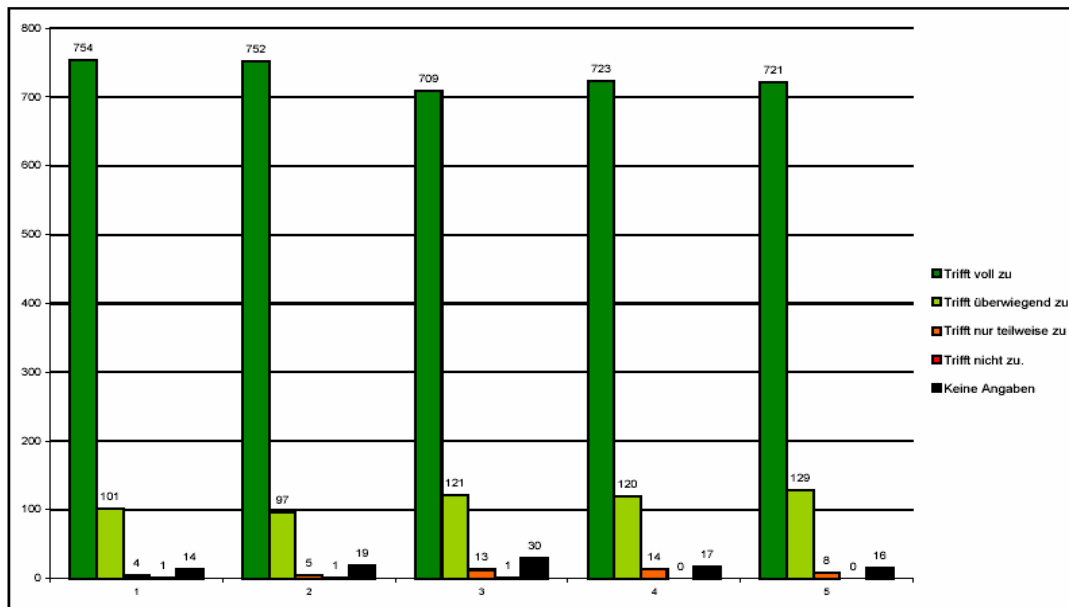
Ergebnis der Kundenbefragung Eingewöhnung (3 bis 6 Jahre)

Befragt wurden: **1.171** Eltern

Rücklauf: **75 %**

Geantwortet haben: **874** Eltern

Kundenbefragung Eingewöhnung (3-6 Jahre)	Mittelwert 2007/2008	Vergleichswert Mittelwert 06/07
1 Während der Eingewöhnungsphase wurde mein Kind gut betreut.	95,7	95,9
2 Die Absprachen mit mir wurden eingehalten.	95,7	96,0
3 Meine Wünsche und Anregungen wurden von den MitarbeiterInnen aufgegriffen.	94,4	94,1
4 Ich wurde ausreichend informiert und beraten.	94,2	93,8
5 Die Eingewöhnung insgesamt hat meinen Erwartungen entsprochen.	94,4	94,1



Legende: Die Zahl oberhalb der Säulen ist die Anzahl der befragten Eltern

Bewertung der Ergebnisse:

Die QMB-Konferenz bewertet die Ergebnisse als gut, es ist aber eine leichte Verschlechterung der Ergebnisse zu verzeichnen.

Der Rücklauf von 75 % ist gleich bleibend zum Vorjahr und als gut zu bewerten.

Ergebnis der Evaluation Eingewöhnung (3 bis 6 Jahre) durch die MitarbeiterInnen

Eingewöhnung	Mittelwert Mitarbeiter 2007/2008	Vergleichswert Mitarbeiter 2006/2007	Mittelwert Eltern 2007/2008
1 Während der Eingewöhnungsphase wurden die Kinder gut betreut.	95,7	96,0	95,7
2 Die Absprachen mit den Eltern wurden eingehalten.	95,3	95,5	95,7
3 Die Wünsche und Anregungen der Eltern wurden aufgegriffen.	92,7	92,5	94,4
4 Die Eltern wurden ausreichend informiert und beraten.	95,6	95,8	94,2
5 Die Eingewöhnung insgesamt hat meinen fachlichen Ansprüchen entsprochen.	92,2	93,2	94,4
6 Die Vorbereitung der Gruppe war angemessen	90,7	90,8	-----

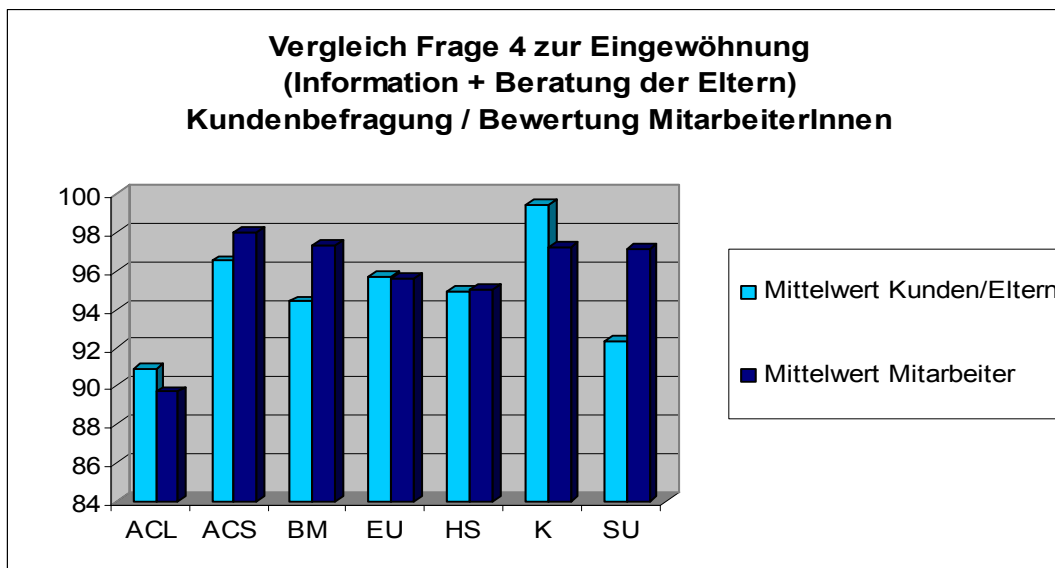
Bewertung der Ergebnisse:

Die QMB-Konferenz bewertet die Evaluationsergebnisse als gut, auch hier ist eine leichte Verschlechterung der Ergebnisse zu verzeichnen.

Insbesondere die Vorbereitung der Gruppe muss zukünftig in den Focus gesetzt werden.

Maßnahme	zu erl. bis	verantw.
Vorbereitung der Gruppe wird in den Leitungskonferenzen thematisiert.	10.06.09	QMB-T
Vorbereitung der Gruppe wird in den Dienstbesprechungen thematisiert.	30.06.09	EL

Der Vergleich der Ergebnisse aus der Kundenbefragung mit den Ergebnissen der Evaluationen durch die MitarbeiterInnen zu der Frage nach ausreichender Information und Beratung der Eltern weist – wie im Vorjahr - eine deutlich bessere Bewertung durch die MitarbeiterInnen aus.



Der Unterschied ist innerhalb der Kreisverbände groß.

3.2 Ergebnisse: Eingewöhnung unter 3jähriger Kinder

Ergebnis der Kundenbefragung Eingewöhnung (unter 3 jährige Kinder)

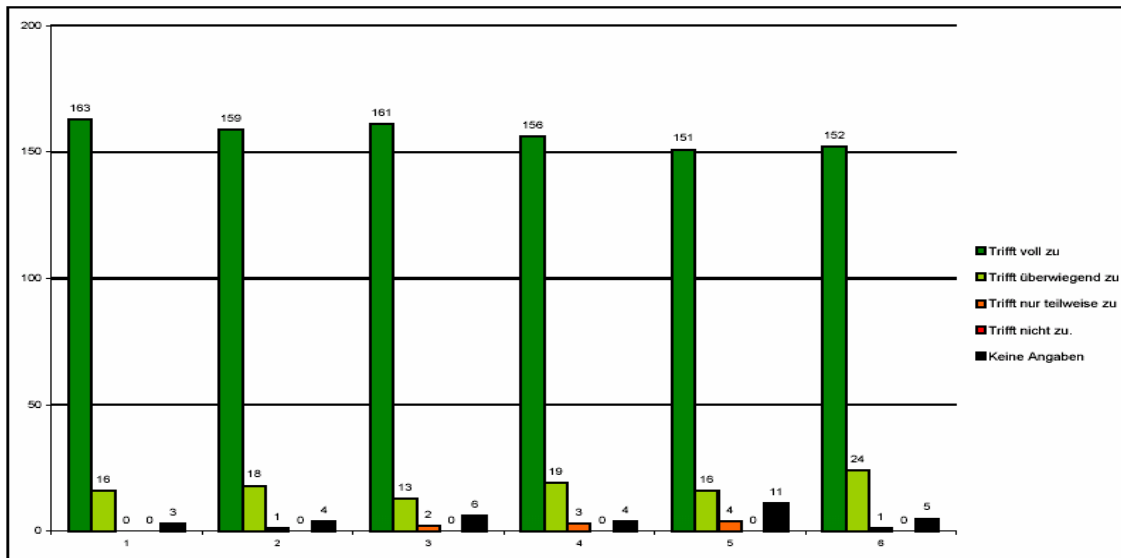
Befragt wurden: **209** Eltern

Rücklauf: **87 %**

Geantwortet haben: **182** Eltern

Kundenbefragung Eingewöhnung (unter 3 Jahre)	Mittelwert 2008	Vergleichswert 3-6 J. 2008
1. Während der Eingewöhnungsphase wurde mein Kind gut betreut.	97,0	95,7
2. Die Absprachen mit mir wurden eingehalten.	96,3	95,7
3. Meine Wünsche und Anregungen wurden von den MitarbeiterInnen aufgegriffen.	96,8	94,4
4. Ich wurde ausreichend informiert und beraten.	95,3	94,2
5. Die besonderen Bedürfnisse meines Kindes z.B. Ess- und Schlafrythmus) wurden berücksichtigt.	95,3	--
6. Die Eingewöhnung insgesamt hat meinen Erwartungen entsprochen.	95,1	94,4

In der Bewertung durch die Mitarbeiterinnen gab es noch eine 7. Frage:
Die Vorbereitung der Gruppe war angemessen.



Legende: Die Zahl oberhalb der Säulen ist die Anzahl der befragten Eltern

Bewertung der Ergebnisse:

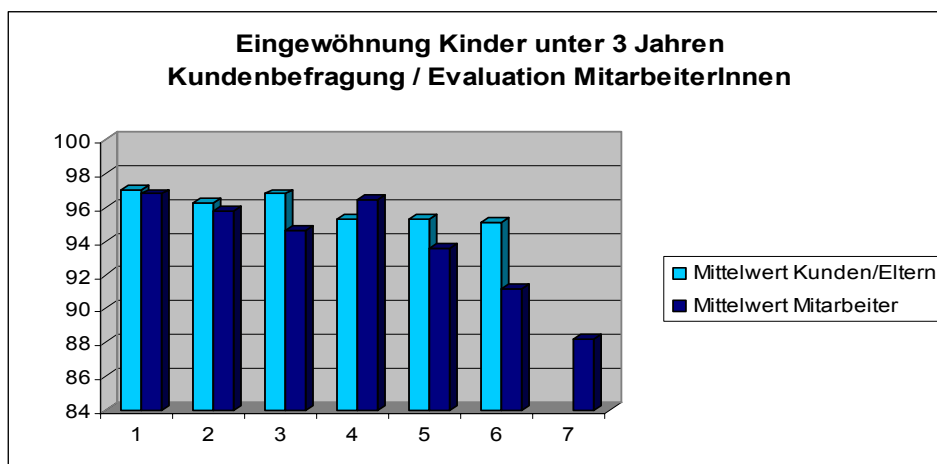
Der Rücklauf von 87 % ist 12% höher als bei der Kundenbefragung zu den 3-6 jährigen und als sehr gut zu bezeichnen.

Die Ergebnisse sind besser als die Ergebnisse der 3 bis 6jährigen Kinder, trotz der höheren Anforderung an die pädagogischen MitarbeiterInnen und der neuen, von wenig Erfahrung geprägten Situation.

Somit ist das Ergebnis als sehr gut zu bewerten.

Insgesamt wurden in den Einrichtungen **95** Maßnahmen zur Eingewöhnung festgelegt.

Der Vergleich mit den Evaluationsergebnissen der MitarbeiterInnen weist einen deutlichen Unterschied aus in Frage nach der Gesamtbewertung der Eingewöhnung. Die Bewertung der Eltern liegt höher als die Bewertung der MitarbeiterInnen. Zu der Frage nach ausreichender Information und Beratung der Eltern weist der Vergleich eine leicht bessere Bewertung durch die MitarbeiterInnen aus.



Die Kundenbefragung wird z. T. erst Monate nach Abschluss der Eingewöhnungsphase verteilt wird. Einerseits sollte ein zweiwöchiger Abstand gewährt werden, andererseits sollten die Fragebögen unmittelbar nach Ende der Eingewöhnungsphase verteilt werden.

Maßnahme	zu erl. bis	verantw.
Kundenbefragung zeitlich individueller gestalten. Befragung ab Ende August 2009 bereitstellen. Auswertung im Januar 2010.	31.08.09	QMB OL

3.3 Ergebnisse Entwicklungsbeobachtung

Unter Qualität verstehen wir, dass alle Kinder - neben der täglichen Beobachtung - zweimal jährlich systematisch nach dem wissenschaftlich anerkannten Leuener Beobachtungsmodell beobachtet werden. Diese festgelegten Beobachtungen dienen dazu:

Ziele:

- die Perspektive des Kindes, sein Verhalten und Erleben besser zu verstehen
- individuelle Voraussetzungen, Anlagen, Interessen und den Entwicklungsprozess jedes Kindes zu kennen und darauf aufbauend entwicklungsfördernde Maßnahmen zu planen und umzusetzen.
- die Wirkung der erzieherischen Umwelt auf das einzelne Kind sowie die Gruppe auf der Grundlage der Indikatoren „emotionales Wohlbefinden“ und „Engagiertheit“ systematisch und kontinuierlich zu überprüfen und anzupassen.
- Ansatzpunkte für tiefgreifendes Lernen ermitteln zur Stärkung der Kompetenzen, Fähigkeiten und Interessen jedes Kindes.
- Die aktuellen Themen, Interessen und Wünsche der Kindergemeinschaft erfassen als Grundlage für die Planung der Projekte, Aktivitäten, Spielbereiche und Materialien.
- Den fachlichen Austausch und die Zusammenarbeit zwischen den Fachkräften in der Einrichtung zu sichern.
- Kooperation mit Fachdiensten und Schulen zu stärken.
- Eltern kompetent informieren und beraten.

Standards:

- Die Beobachtungsphasen und Elternsprechtage werden im Rahmen der Jahresplanung terminiert und bekannt gegeben.
- Zweimal jährlich wird nach dem wissenschaftlich anerkannten Leuener Beobachtungsmodell beobachtet und dokumentiert.
- Jedes Kind wird in jeder Beobachtungsphase von mindestens zwei von einander unabhängigen pädagogischen Mitarbeiterinnen beobachtet.
- Für Kinder mit besonderen Förderbedarfen werden vertiefende Beobachtungen durchgeführt.
- Am Ende der Beobachtungsphase erfolgt die Auswertung der Beobachtungen und die Planung der kindbezogenen Förderung im Gruppenteam.
- Mindestens einmal jährlich gibt es ein Gesprächsangebot für alle Eltern über die Beobachtungsergebnisse und geplanten Maßnahmen.
- Für jedes Kind wird eine Bildungsbiographie erstellt:
 - die Beobachtungsdokumentation aus der gesamten Kindergartenzeit
 - Sammlung von „Produkten“ z.B. Kinderzeichnungen, Fotos.
- Die jeweils nächste Beobachtungsphase ist gleichzeitig die Wirksamkeitsprüfung der Maßnahmen nach der vorherigen Beobachtung.

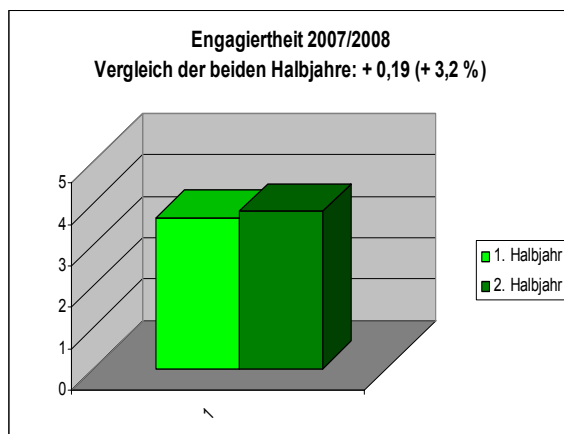
Insgesamt wurden in den Einrichtungen **32** Maßnahmen festgelegt.

Bewertung der Ergebnisse:

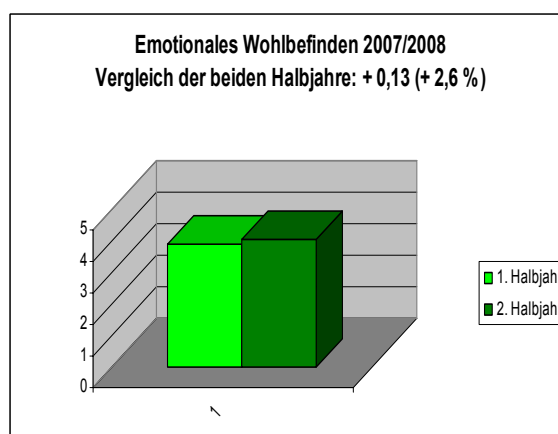
Beobachtet wird im Herbst und im Frühjahr. Verglichen werden die Ergebnisse vom Frühjahr zum Herbst.

Ergebnisse zu den beiden Indikatoren:

Engagiertheit



Emotionales Wohlbefinden



Gesamtergebnis:

24.09.2008			
Beobachtungen KV 01 02 03 04 05 06 07 FV			
Ergebnis Fachverband			
Beobachtungsdatenzusammenfassung 2007/2008 H2 (Stand: 24.09.2008)			
Überblick EW gesamt beobachtet: 3905 von 4282 (91,20%) ●: 194 (4,97%) ●: 1315 (33,67%) ●: 2396 (61,36%)	Überblick SpK gesamt beobachtet: 3851 von 4282 (89,93%) ●: 898 (23,32%) ●: 1753 (45,52%) ●: 1200 (31,16%)	Anzahl Kinder: 4282 gesamt	
Beobachtungsdatenzusammenfassung 2007/2008 H1 (Stand: 24.09.2008)			
Überblick EW gesamt beobachtet: 3650 von 4282 (85,24%) ●: 315 (8,63%) ●: 1421 (38,93%) ●: 1914 (52,44%)	Überblick SpK gesamt beobachtet: 3612 von 4282 (84,35%) ●: 955 (26,44%) ●: 1621 (44,88%) ●: 1036 (28,68%)		

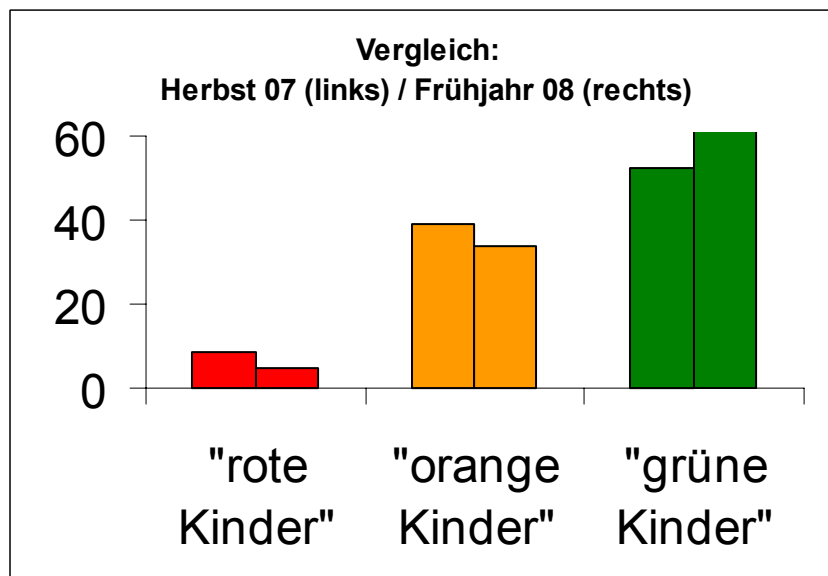
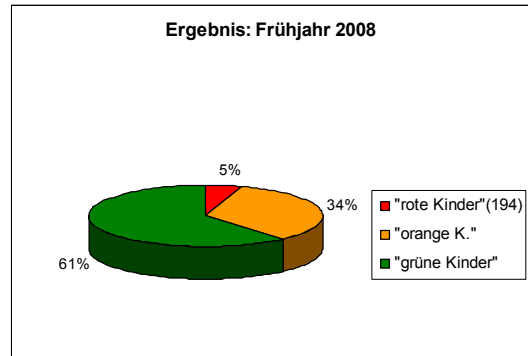
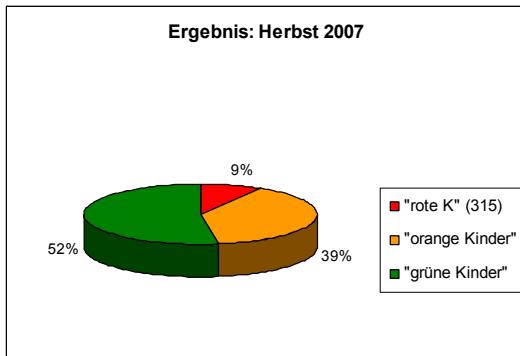
Die Anzahl der beobachteten Kinder im Frühjahr liegt höher, da in der Herbstbeobachtung immer noch einige Kinder sich in der Eingewöhnungsphase befinden und aus diesem Grund noch nicht beobachtet werden. In der Frühjahrbeobachtung wurden aber auch nur 91,20 % der Kinder beobachtet. Die häufigsten Gründe dafür waren:

- Kind wurde abgemeldet
- Kind war krank
- Kind war in Urlaub

In der Qualitätskonferenz im September 2008 haben die Einrichtungsleitungen darauf hingewiesen, dass das Mitzählen der abgemeldeten Kinder den Überblick erschwert.

Gemessen an dem Standard „Alle Kinder werden zweimal jährlich beobachtet“ bewertet die QMB-Konferenz das Ergebnis insgesamt als verbesserungswürdig.

Die Verbesserungen von Herbst zu Frühjahr bei den Kindern mit Risiko-Potenzialen (rot und orange) ist als sehr gut zu bewerten: Verbesserung bei den „roten Kindern“ um 74%, bei den „orangenen Kindern“ um 34 % und bei den „grünen Kindern“ um 17%.



Maßnahmen	zu erl. bis	verantw.
Umprogrammierung: abgemeldete Kinder werden in eine gesonderte Gruppe „umgebucht“ und zählen somit nicht mehr mit.	31.10.08	QMB OL
Die Auswertung zur Anzahl der beobachteten Kinder soll durch ein spezifisches Auswertungsprotokoll (A+P nach LES) gelenkt werden.	31.07.09	QMB OL

Zu den Auswertungen der Beobachtungsergebnisse wurde in den LES-Schulungen und in den Leitungskonferenzen Unsicherheiten benannt. Es fehlen Festlegungen zur Beobachtung der Kinder unter drei Jahren.

Maßnahmen	zu erl. bis	verantw.
Stärkere inhaltliche Lenkung der Auswertungen. Erarbeiten eines Auswertungs- und Planungsprotokolls nach LES (QMB-Konferenz).	14.10.08	QMB OL
Erprobung der neuen Auswertungssystematik in den Einrichtungen (freiwillig).	ab: 03.11.2008	QMB OL
Anpassung der LES-Handreichung bezüglich der Beobachtungen der Kinder unter drei Jahren.	03.11.08	QMB OL

3.4 Ergebnisse Spielphase

Unter Qualität verstehen wir eine erfahrungsorientierte Grundhaltung aller pädagogischen MitarbeiterInnen zur Unterstützung und Förderung von ganzheitlichen Bildungsprozessen in Spielphasen. Einen besonderen Stellenwert haben hierbei entdeckendes Lernen und die Unterstützung kindlicher Neugier.

Ziele:

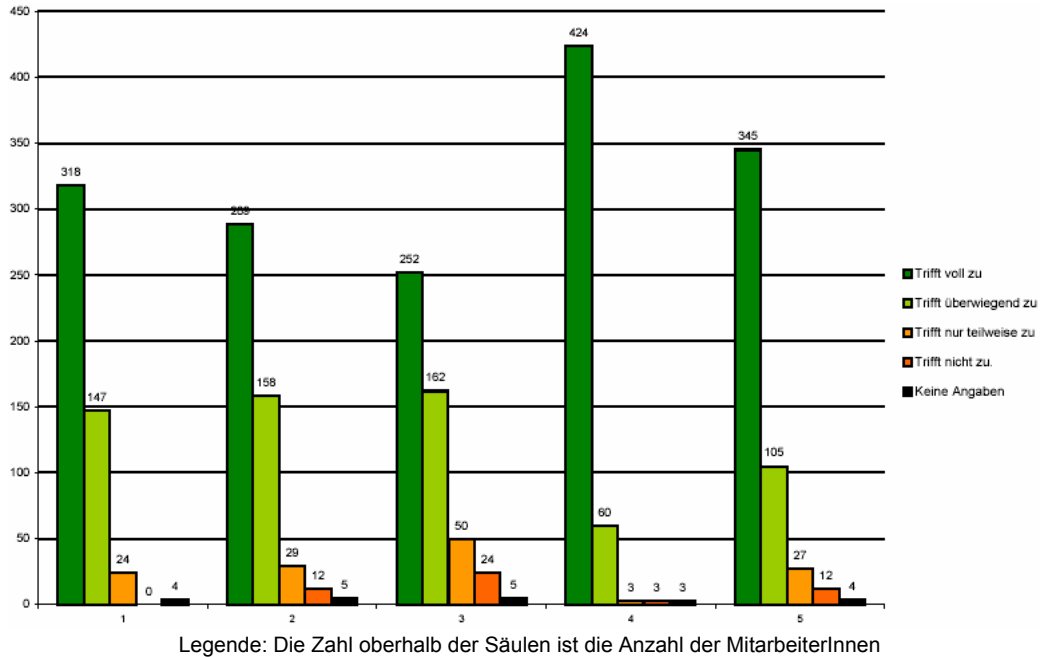
- Kindern Raum, Zeit und Ruhe zum Experimentieren und Erproben zur Verfügung stellen.
- Selbstbildungspotenziale der Kinder anregen: Kinder erwerben Wissen und wenden es im Alltag an.
- Spielbereiche und Materialien mit einem hohen Aufforderungscharakter für das Spiel der Kinder gestalten.
- Durch den erfahrungsorientierten Dialog der MitarbeiterInnen Kinder in ihrer Entwicklung fördern, unterstützen und ihnen Impulse geben.

Standards:

- Spielphasen sind im Tagesablauf festgelegt.
- Die Planung der Spielphasen erfolgt auf der Grundlage der Situationsanalyse und der Ergebnisse aus den Entwicklungsbeobachtungen.
- Die Interessen, Neigungen und Wünsche der Kinder werden bei der Auswahl der Spielbereiche und Spielmaterialien berücksichtigt.
- Die Kinder haben die Möglichkeit zu wählen.
- Eine angemessene Menge bzw. Anzahl von Spielmaterialien und sonstiger Ausstattung wird zur Verfügung gestellt.
- Pädagogische Mitarbeiter begleiten und unterstützen die Kinder in den Spielphasen und setzen Impulse.

Spielphasen	Mittelwert 2007/2008	Vergleichswert Vorjahr
1. Die pädagogischen MitarbeiterInnen in unserer Einrichtung leben eine erfahrungs- und erlebnisorientierte Haltung	86,7	86,0
2. In unserer Gruppe wurden die Regeln im Bezug auf die höchstmögliche Initiative der Kinder in den vergangenen 5 Monaten überprüft.	82,8	----
3. In unserer Einrichtung wurden die Regeln im Bezug auf die höchstmögliche Initiative der Kinder in den vergangenen 5 Monaten überprüft.	77,2	----
4. In unserer Gruppe wurden die Spielbereiche / Spielmaterialien in den letzten zwei Monaten verändert.	94,9	93,7
5. In den letzten drei Monaten gab es auf der Ebene unseres Kleinteam Rückmeldungen zum Dialog zwischen uns und den Kindern.	86,7	85,1

Ergebnis der Evaluation Spielphase:



Bewertung der Ergebnisse:

Zwei Evaluationspunkte wurden verändert, deshalb ist kein Vergleich zum Vorjahr möglich.

Es gibt eine leichte Verbesserung zu den drei Evaluationspunkten, die mit dem Vorjahr zu vergleichen sind.

Das Ergebnis zum Evaluationspunkt 3 ist allerdings sehr niedrig.

Insgesamt wurden in den Einrichtungen **192** Maßnahmen nach der Evaluation festgelegt.

Die QMB-Konferenz bewertet die hohe Anzahl der Verbesserungsmaßnahmen als sehr positiv.

3.5 Ergebnisse Projekte

Unter Qualität verstehen wir aufeinander aufbauende und zusammenhängende Untersuchung, Behandlung, Bearbeitung, Erarbeitung und Erforschung von Themen, die für Kinder interessant und aus fachlicher Sicht wissenswert sind.

Ziele:

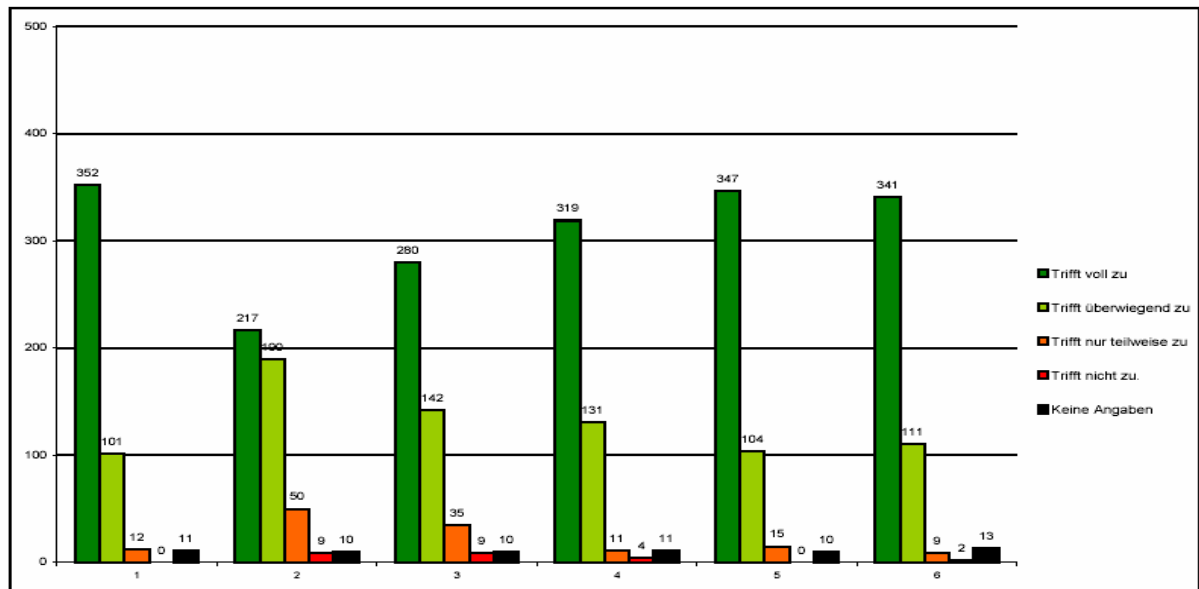
- Unterstützung und Förderung von nachhaltigen, ganzheitlichen Bildungsprozessen und Anwendung des Wissens im Alltag.
- Lernen in Zusammenhängen

Standards:

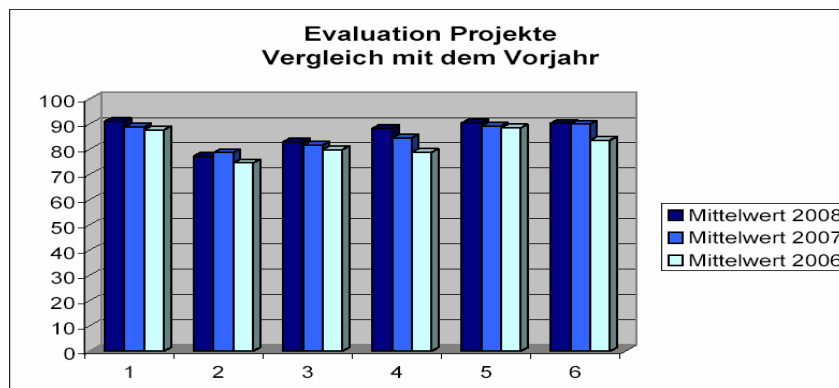
- Projekte werden auf der Grundlage der Situationsanalyse und der Erkenntnisse aus den Entwicklungsbeobachtungen herausgefiltert, geplant und durchgeführt.
- Die Interessen, Themen, Neigungen und Wünsche der Kinder werden in die Planung und Durchführung der Projekte einbezogen.
- Jedes Projekt umfasst direkte und indirekte Angebote aus allen sieben Bildungsbereichen.
- Der Einstieg in ein Projekt beginnt immer mit einer Aktion, einem Ausflug oder einer Exkursion.
- Thema, Ziel, Angebote und Abschluss von Projekten werden für Kinder und Eltern transparent gemacht und spiegeln sich im Projektverlauf zunehmend in den Räumen wieder.

Ergebnis der Evaluation Projekte:

Projekte	Mittelwert 2007/2008	Ver- gleichswert 2007	Vergleichs- wert 2006
1. In den Projekten wurden Kinder durch indirekte Angebote zu eigenem Handeln ange-regt.	91,0	88,8	87,7
2. Die Projekte beinhalteten alle mindestens ein Angebot außerhalb der KiTa.	77,3	78,7	74,2
3. Zu jedem Projekt wurden Einsatzmöglichkei-ten für Freiwillige ermittelt.	82,9	81,6	79,9
4. Jedes Projekt umfasst alle Bildungsbereiche.	88,2	84,5	78,8
5. Jedes Projekt spiegelte sich in den Räumen der Einrichtung wieder.	90,4	89,2	88,5
6. In allen Projektplanungen wurden nachweis-lich die Erkenntnisse aus den Projektaus-wertungen berücksichtigt.	90,3	90	83,6



Legende: Die Zahl oberhalb der Säulen ist die Anzahl der MitarbeiterInnen



Insgesamt wurden in den Einrichtungen **44** Maßnahmen nach der Evaluation festgelegt.

Bewertung der Ergebnisse:

Im Vergleich zu den Vorjahren ist eine deutliche Verbesserung des Ergebnisses festzustellen, insbesondere bei dem Ziel, dass Projekte alle Bildungsbereiche umfassen und, dass die Erkenntnisse aus vorherigen Projekten in die neuen Projektplanungen einfließen.

Im Sommer und Herbst 2008 wurde der Focus auf die Projektarbeit gelegt, durch Schulungen und Beratungen einerseits und durch Überprüfung und Veränderung der Dokumentationsanforderung.

Diese Maßnahmen wurden im Management-Review 2007 festgelegt.

Es wurden grundlegende Veränderungen in der Prozessbeschreibung zur Projektarbeit zum 01.08.2008 vorgenommen und ebenso grundlegende Änderungen der Dokumentation. Beides wurde flächendeckend geschult.

Die QMB-Konferenz geht davon aus, dass die umfassenden Änderungen und die Schulungen zu einer deutlichen Verbesserung und Intensivierung der Projektarbeit in den Einrichtungen führen werden.

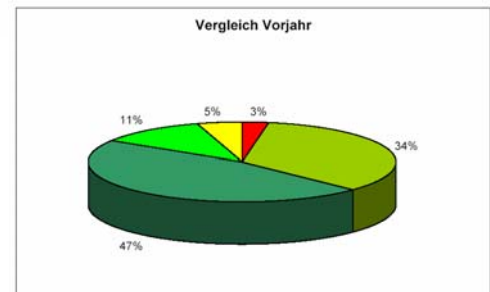
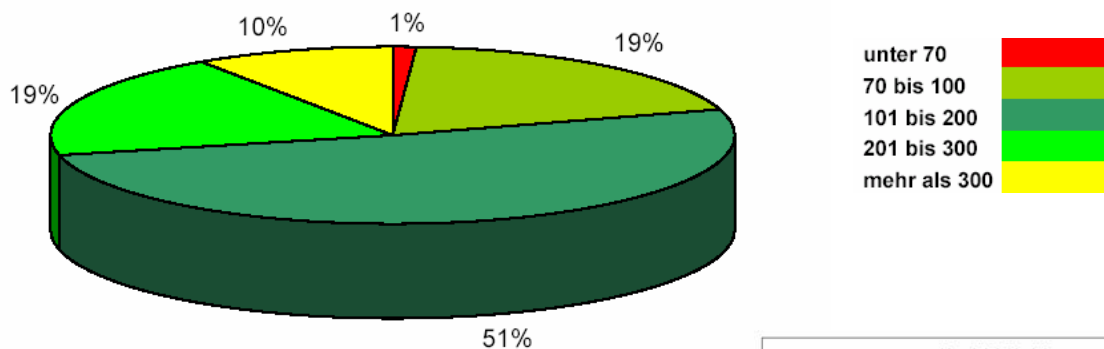
Qualitäts-Ziel: 70 Aktivitäten im Rahmen von Projekten in 2006/2007

Die Erfassung der Ergebnisse erfolgte auf der Grundlage gemeldeter gruppenbezogener Ergebnisse von September bis Mai. Um eine zusätzliche Abfrage in der hohen Belastungssituation der Einrichtungen zu Beginn des Kindergartenjahres für den Monat Juni zu vermeiden, wurde für den Monat Juni der gruppenbezogene Durchschnittswert eingerechnet.

In fast allen Gruppen (185 Gruppen von 187) wurde das Q-Ziel erreicht. Es wurden im Kindergartenjahr 2007/2008 in allen KiTas zusammen **32.183** Projektaktivitäten durchgeführt, im Vorjahr waren es **24.452** Aktivitäten im Rahmen von Projekten.

Das ist eine Steigerung von **24 %** zu 2007 und eine Steigerung von **43 %** zu 2005 (18.503).

**Aktivitäten in Projekten 2007/2008
verteilt nach Anzahl**



Die QMB-Konferenz bewertet grundsätzlich die Steigerung als positiv im Hinblick darauf, dass „Lernen in Zusammenhängen“ die effektivere Lernform für Kinder im Kindergartenalter ist.

99 % der Gruppen liegen im „grünen“ Bereich (über 70 Aktivitäten).
Im Vorjahr waren es **92 %** der Gruppen.

3.6 Ergebnisse Aktivitäten

Unter Qualität verstehen wir, einzelne Angebote und Aktivitäten anzubieten, die sich spontan und zeitnah aus Alltagssituationen ergeben und die an den individuellen Stärken, Interessen, Neigungen und Bedürfnissen der Kinder anknüpfen. Aktivitäten sind die durch pädagogische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeleiteten Tätigkeiten.

Ziele:

- Unterstützung und Förderung von nachhaltigen, ganzheitlichen Bildungsprozessen und Anwendung des Wissens im Alltag.

Standards:

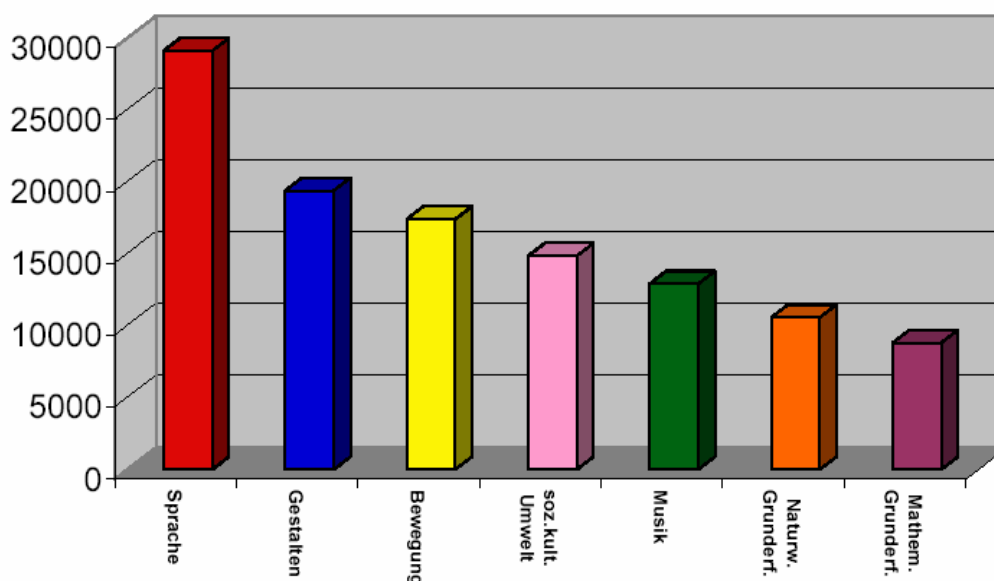
- Angebote und Aktivitäten werden auf der Grundlage der täglichen Beobachtung, der Situationsanalyse und der Ergebnisse aus den Entwicklungsbeobachtungen geplant und durchgeführt.
- Die Interessen, Neigungen und Wünsche der Kinder werden in die Planung und Durchführung der Angebote und Aktivitäten einbezogen.
- Bei der Auswahl der Angebote und Aktivitäten werden die Bildungsbereiche ausgewogen berücksichtigt.
- Angebote und Aktivitäten werden regelmäßig ausgewertet im Hinblick auf:
 - Berücksichtigung der verschiedenen Bildungsbereiche
 - Teilnahme der Kinder

Gesamtaktivitäten im Rahmen von Projekten und Einzelaktivitäten

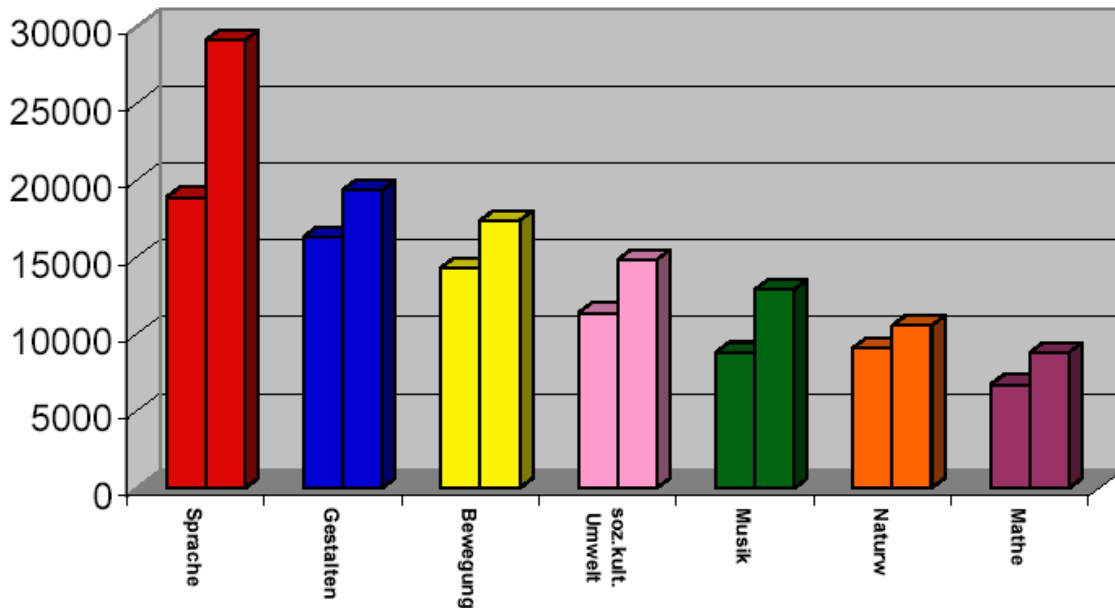
Zu den Aktivitäten / Förderangeboten gab es eine Gesamterfassung. Erfasst wurden die Monate September 2007 bis Mai 2008.

113.091 Aktivitäten wurden insgesamt durchgeführt, im Vorjahr: 96.884.

Aktivitäten bezogen auf Bildungsbereiche



Vergleich zum Vorjahr



Linke Säulen 2007, rechte Säule 2008

Bewertung der Ergebnisse:

Insgesamt wurden in den Einrichtungen **16** Maßnahmen nach der Evaluation festgelegt.

Die deutliche Steigerung im Bildungsbereich Sprache ist im Zusammenhang mit den zusätzlichen Zuschüssen für Sprachförderung (Delfin4) und dem damit möglichen zusätzlichen Personalstunden zu sehen.

Der Zusammenhang zwischen Personaleinsatz und Qualität wird hier deutlich.

3.6 Ergebnisse Bewegung

Unter Qualität verstehen wir zahlreiche, vielseitige und altersspezifische Angebote und Aktivitäten zu Bewegung innerhalb und außerhalb der Einrichtung.

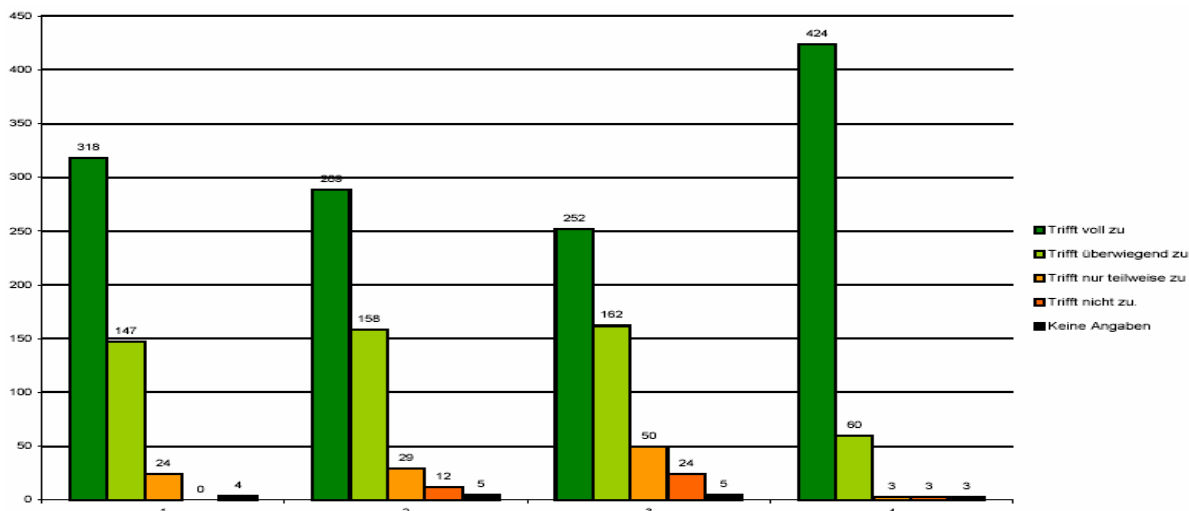
Ziele:

- Sicherstellen, dass durch Bereitstellung von Raum und Zeit für Bewegung eine wesentliche Basis für eine ganzheitliche Förderung vorgehalten und die körperliche, geistige und emotionale Entwicklung von Kindern unterstützt wird.
- Sicherstellen, dass Bewegungsimpulse der Kinder in der pädagogischen Arbeit aufgegriffen, begleitet, unterstützt und gefördert werden.
- Sicherstellen, dass Bewegungsangebote insbesondere auf die Stärkung des Selbstbewußtseins, der Selbstsicherheit und des Körperbewußtsein der Kinder zielen. Das Selbstvertrauen der Kinder wird durch die Sensibilisierung der eigenen Körpererfahrung und die Entdeckung der eigenen Kreativität geweckt.

Standards:

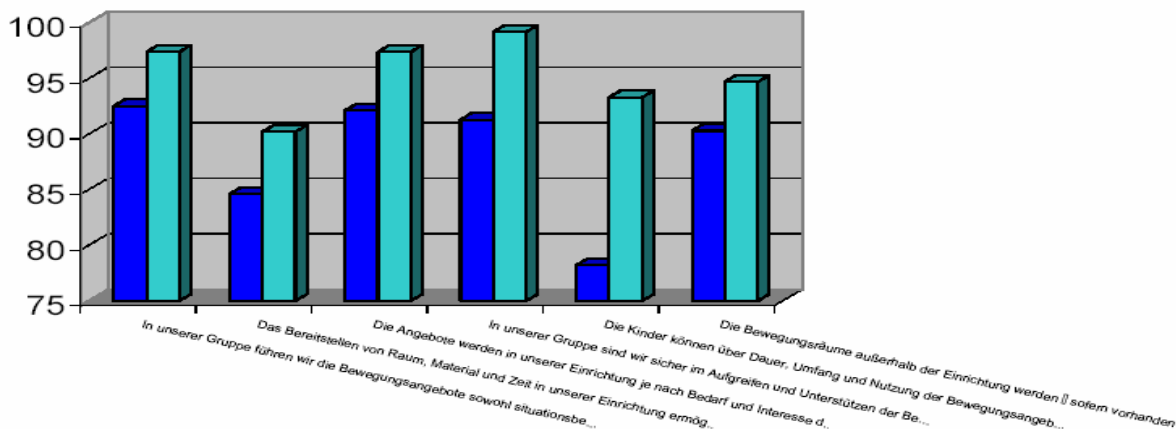
- Bewegungsangebote werden sowohl situationsbezogen als auch entwicklungsorientiert durchgeführt.
- Die Bereitstellung von Raum, Material und Zeit gilt für spontane und geplante Bewegungsangebote und die Angebote werden je nach Bedarf und Interesse der Kinder verändert.

- Bewegungsideen der Kinder werden aufgegriffen und unterstützt.
- Die Kinder werden motiviert und entscheiden über die Dauer, Umfang und Nutzung der Bewegungsangebote
- Bewegungsräume außerhalb der Einrichtung werden - sofern vorhanden - mit einbezogen.



Bewegung	Mittelwert 2007/2008	Vergleichswert 2006
1. In unserer Gruppe führen wir die Bewegungsangebote sowohl situationsbezogen als auch entwicklungsorientiert durch.	92,5	97,4
2. Das Bereitstellen von Raum, Material und Zeit in unserer Einrichtung ermöglicht spontane und geplante Bewegungsangebote	84,6	90,2
3. Die Angebote werden in unserer Einrichtung je nach Bedarf und Interesse der Kinder verändert.	92,1	97,4
4. In unserer Gruppe sind wir sicher im Aufgreifen und Unterstützen der Bewegungsideen der Kinder.	91,3	99,2
5. Die Kinder können über Dauer, Umfang und Nutzung der Bewegungsangebote entscheiden.	78,2	93,3
6. Die Bewegungsräume außerhalb der Einrichtung werden – sofern vorhanden - einbezogen.	90,3	94,7

Vergleich zum Vorjahr



Bewertung der Ergebnisse:

Es wurden **50** Maßnahmen nach der Evaluation festgelegt.

Auch hier ist eine Verschlechterung der Ergebnisse zu erkennen, insbesondere bei dem Evaluationspunkt „Die Kinder können über Dauer, Umfang und Nutzung der Bewegungsangebote entscheiden“.

Um die Ergebnisse in dem Bildungsbereich Bewegung zu verbessern, wurde das Q-Ziel 1, das einrichtungsspezifische Q-Ziel auf den Bildungsbereich Bewegung bezogen (s. Seite 12).

3.7 Ergebnisse Mahlzeiten

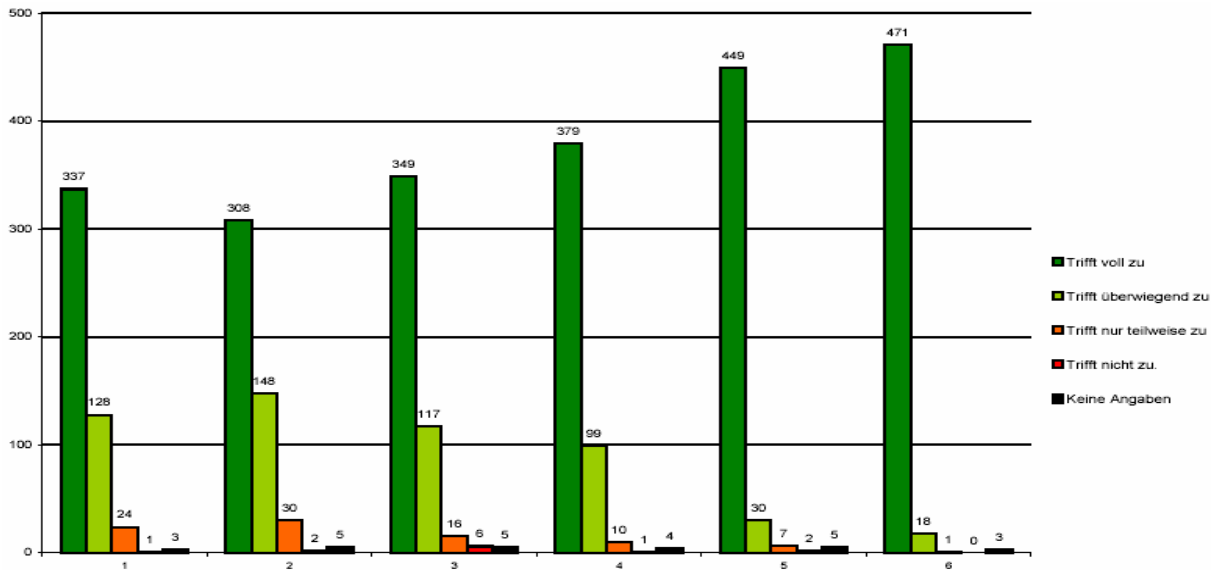
Ziele:

- Vermittlung der hohen Bedeutung von abwechslungsreicher und gesunder Ernährung
- Einbeziehen der Kinder bei der Auswahl des Mittagessens
- Gestalten einer kommunikativen Atmosphäre während der Mahlzeiten
- Vermittlung von Ess- und Tischkulturen
- Vermittlung von Toleranz gegenüber kulturellen Essgewohnheiten und krankheitsbedingten Ernährungsvorschriften

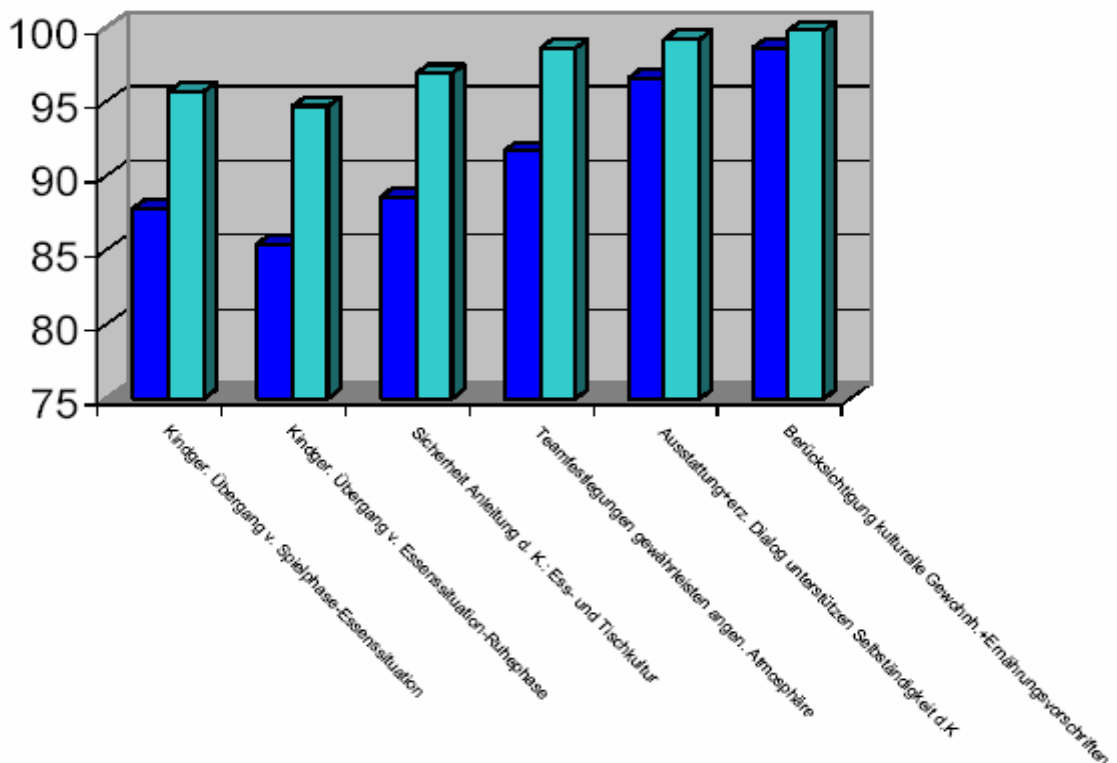
Standards:

- Der Übergang von der Spiel- zur Essenssituation wird gestaltet.
- Der Übergang von der Essenssituation zur Ruhephase wird gestaltet.
- Den Kindern wird Ess- und Tischkultur vermittelt
 - Umgang mit Besteck
 - Selbständiges Eingießen und Auffüllen
 - Sowie zur Hygiene angeleitet.
- Kulturelle Gewohnheiten und spezielle Ernährungsvorschriften für einzelne Kinder werden mit den Eltern abgesprochen und berücksichtigt.
- Mit den Kindern werden gemeinsam Tischregeln vereinbart

Mahlzeiten	Mittelwert 2007/2008	Vergleichs- wert 2006
1. Der Übergang von der Spielphase zur Essenssituation wurde kindgerecht gestaltet.	87,8	95,7
2. Der Übergang von der Essenssituation zur Ruhephase wurde kindgerecht gestaltet.	85,4	94,7
3. Die Festlegungen des Teams gewährleisteten eine angenehme Atmosphäre.	88,6	96,9
4. Die Ausstattung und der erzieherische Dialog unterstützen die Selbständigkeit der Kinder.	91,7	98,6
5. Kulturelle Gewohnheiten und Ernährungsvorschriften werden berücksichtigt.	96,6	99,2
6. In der Anleitung der Kinder hinsichtlich der Vermittlung von Ess- und Tischkultur bin ich sicher.	98,6	99,8



Vergleich mit 2006



Bewertung der Ergebnisse:

Es wurden **130** Maßnahmen nach der Evaluation festgelegt.

Die Ergebnisse sind deutlich schlechter als in 2006.

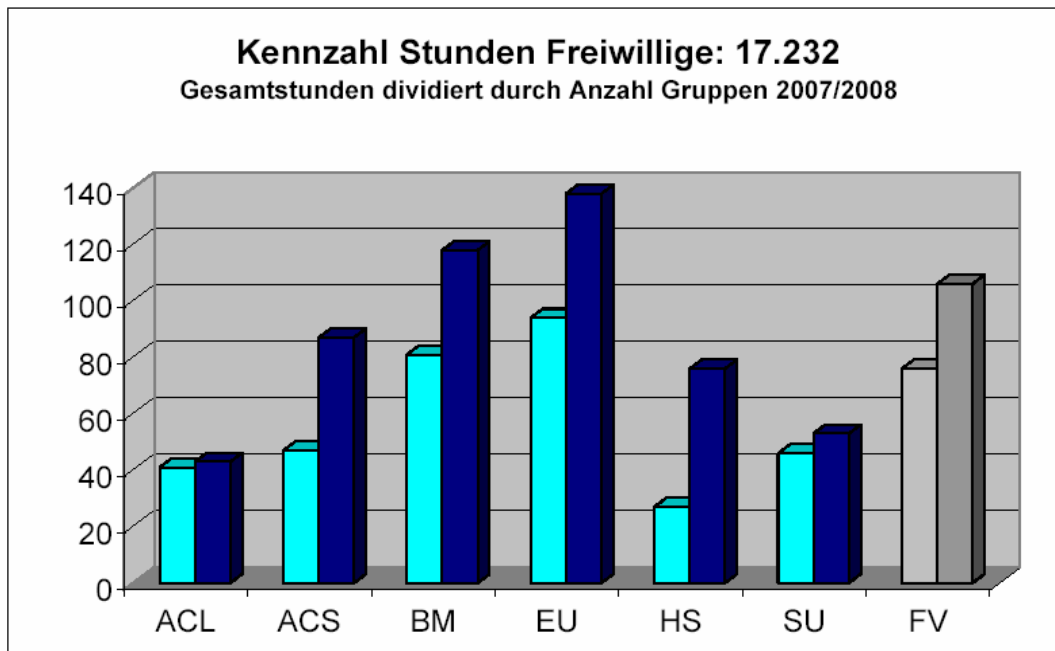
Aus Sicht der QMB-Konferenz gibt es keine Erklärung für diese Veränderung. Es werden keine Maßnahmen vorgeschlagen, da in den Einrichtungen schon viele Maßnahmen festgelegt wurden.

Auch hier wird der Zusammenhang zwischen Personaleinsatz und Qualität deutlich. Die Mahlzeitsituation und den Übergängen liegt zeitgleich die Pausen der MitarbeiterInnen.

4. Ergebnisse Freiwilligenmanagement

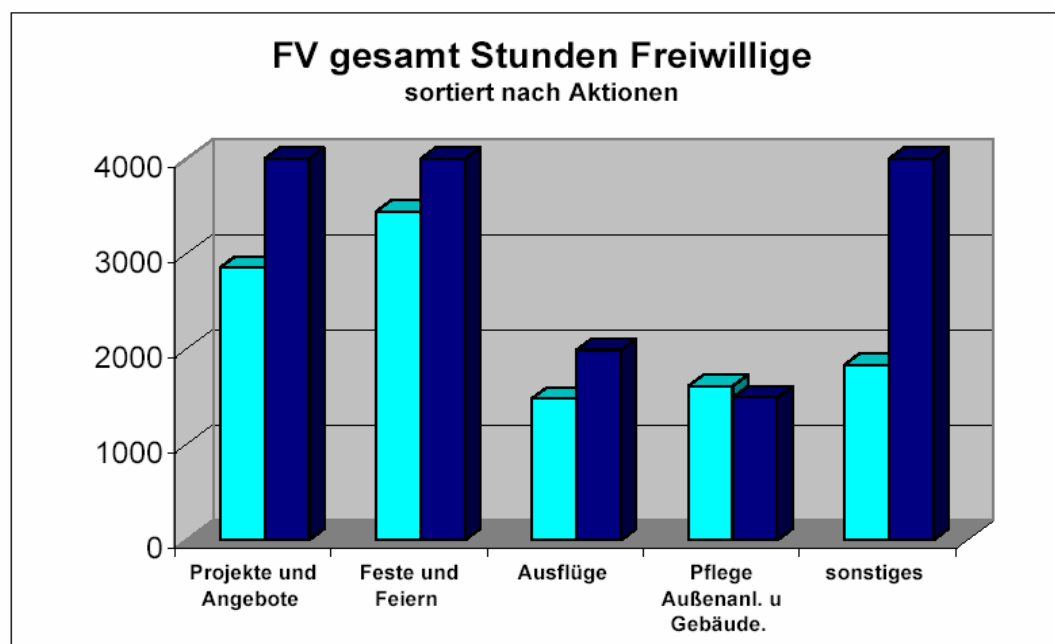
In den folgenden Tabellen wurden alle Stunden auf das Kindergartenjahr hochgerechnet, d.h. die ermittelten Stunden aus dem 2. Halbjahr wurden verdoppelt.

Es wurden insgesamt **17.232** Stunden durch Freiwillige in den Kindertageseinrichtungen erbracht.



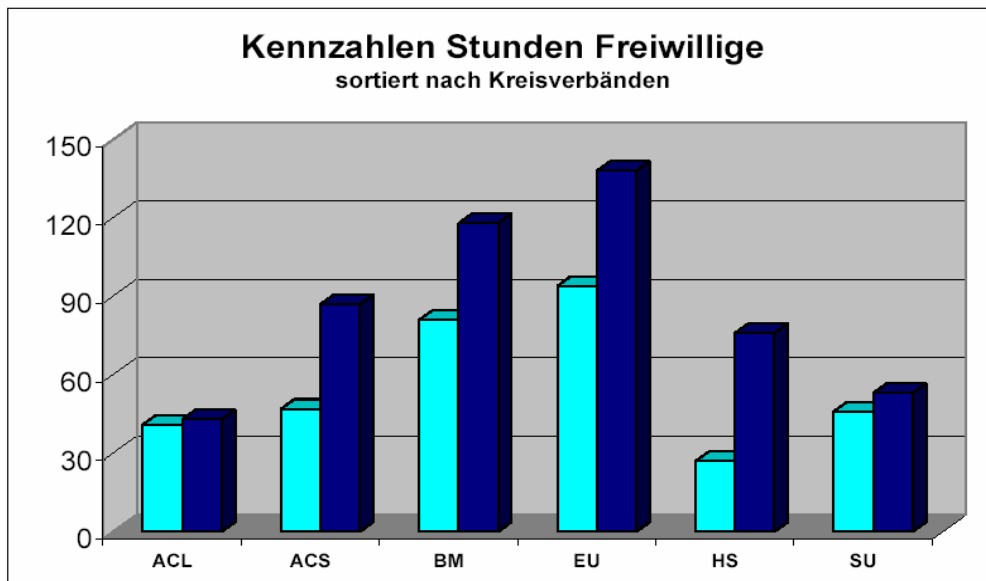
Linke Säule 2007, rechte Säule 2008

Ermittelt wurden die Freiwilligenstunden in 5 Bereichen.



Linke Säule 2007, rechte Säule 2008

Projekte und Angebote



Linke Säule 2007, rechte Säule 2008

Der Bereich „Projekte und Angebote“ weist die „Expertenstunden“ aus, d.h. z.B. der Kranfahrer, der den Kindern im Rahmen des Projektes „Wie funktionieren Baustellenfahrzeuge“ den Kran gezeigt hat oder der Landwirt, der in dem Projekt „Wie kommt die Milch in die Tüte“ den Kindern die Melkanlage gezeigt und erklärt hat.

Viele Einrichtungen haben in den letzten Jahren erlebt, dass Kinder solche direkten Erfahrungen durch und mit den „Experten“ mit viel Neugier und Wissbegierde aufgreifen, dass die Projekte einen stärkeren Erlebnischarakter haben und die Erfahrungen der Kinder unmittelbarer sind.

Zudem gab es die Erfahrung, dass es erstaunlich viele Menschen gibt, die sich gerne an den Projekten in Kindertageseinrichtungen beteiligen.

Die nachfolgende Grafik zeigt die Verteilung in dem Bereich „Projekte und Angebote“ auf die Kreisverbände.

Bewertung der Ergebnisse Freiwilligenstunden

Die QMB-Konferenz bewertet die hohe Anzahl an Freiwilligenstunden als sehr positiv, insbesondere die hohe Anzahl an Freiwilligenstunden in dem Bereich „Projekte und Angebote“, die als Bereicherung für die Bildungsarbeit bewertet wird.

Dies belegt auch, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Projekte auch auf den Bereich außerhalb der Kindertageseinrichtung ausweiten.

5 Rückmeldung von Kunden

5.1 Kundenbefragung

Im Januar 2008 wurde die Kundenbefragung zur Eingewöhnung durchgeführt. Die Auswertung wurde im Kapitel 3.1 Eingewöhnung besprochen.

5.2 Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge

Wesentliche Rückmeldungen geben die Eltern in den Einrichtungen auch über Wünsche, Verbesserungsvorschläge und nicht nur über Beschwerden.

Aufgrund dieser Tatsache wurde im März 2007 das Rückmeldungsmanagement eingeführt, mit dem Ziel, alle drei Rückmeldungsformen zu erfassen und zu bearbeiten.

Erfasst werden die Wünsche und Verbesserungsvorschläge seit März 2007 in den Einrichtungen. Sie werden nicht im Gesamtsystem nicht systematisch erfasst und können somit nicht ausgewertet werden.

Maßnahme	zu erl. bis	verantw.
Erfassung der Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge, mindestens hinsichtlich der Anzahl innerhalb von Kaegorien.	31.08.09	QMB OL
Auswertung der Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge im nächsten Q-Bericht.	30.11.09	QMB OL

5.3 Beschwerdemanagement

Auch das Beschwerdemanagement dient der kontinuierlichen Verbesserung. Seit März 2007 wird zur Steigerung der Sensibilität und Akzeptanz für das Controllinginstrument „Beschwerdemanagement“ ein integriertes Rückmeldungsmanagement (Kundenwünschen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden) umgesetzt.

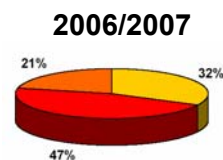
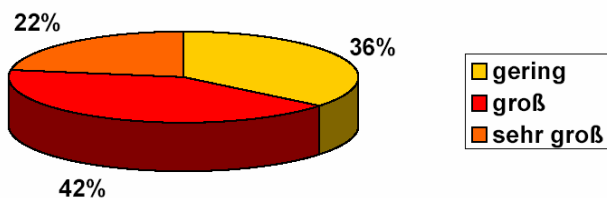
Anzahl der Beschwerden 2007/2008

Auswertungszeitraum	Anzahl	Durchschnitt pro Gruppe	Vorjahr Anzahl	Vorjahr Durch. Pro Gruppe
I. Semester 01.08.07 – 31.01.08 mit KV Köln	404	1,91	495	2,3
II. Semester 01.02.087 – 31.07.08 ohne KV Köln	329	1,76	392	1,7
gesamt	734	1,83	887	2,0

Bei ca. 4.000 Plätzen und ca. 8.000 Eltern ist die durchschnittliche Anzahl an Beschwerden nicht sehr hoch und zum Vorjahr gesunken.

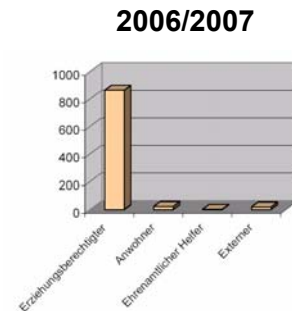
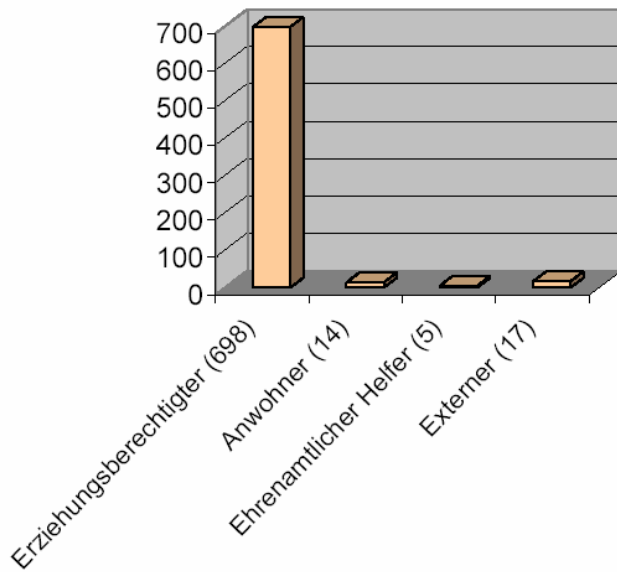
Grad der Verärgerung

Bezogen auf den Grad der Verärgerung der Kunden verteilen sich die 734 Beschwerden folgendermaßen:



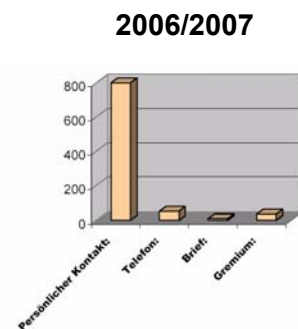
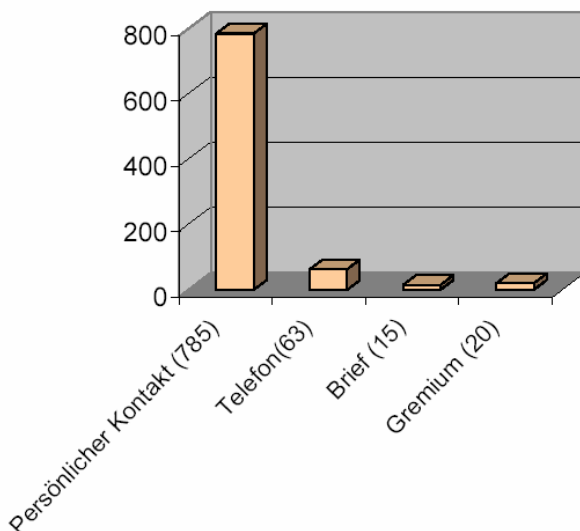
Die Verteilung der Beschwerden zum Grad der Verärgerung ist fast identisch zum Vorjahr.

Beschwerdeführung



Die Ergebnisse zur Beschwerdeführung und Beschwerdeweg sind sehr ähnlich zu den Vorjahren. Der hohe Anteil an Beschwerden, die im persönlichen Kontakt geäußert werden, ist auch in diesem Jahr positiv zu bewerten. Offensichtlich gibt es eine gute Kommunikations-ebene zwischen MitarbeiterInnen der Einrichtungen und den Eltern.

Beschwerdeweg

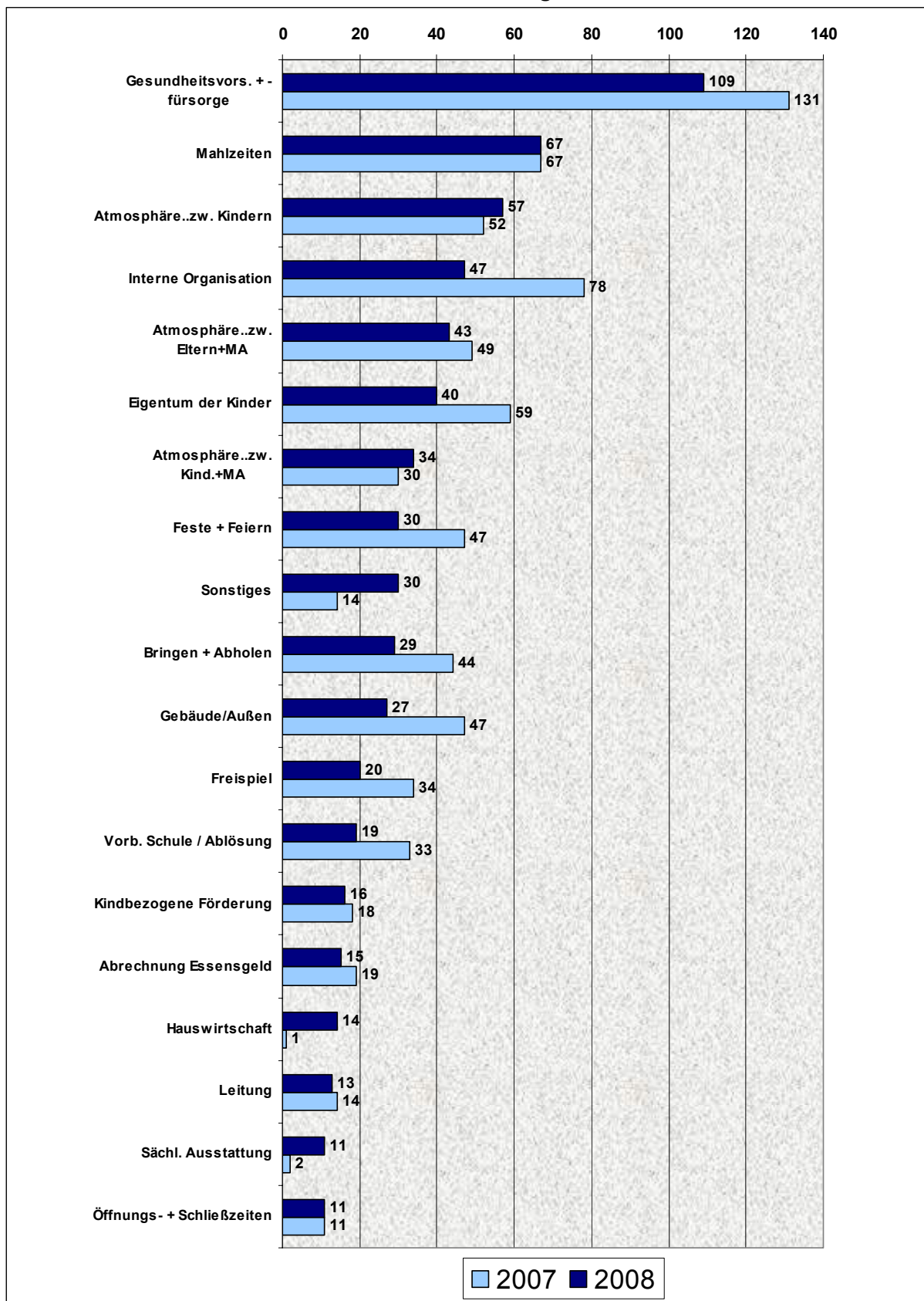


Die Ergebnisse zum Beschwerdeweg sind sehr ähnlich zum Vorjahr.

Beschwerdeinhalte

Insgesamt gibt es – wie in den Vorjahren – keinen Bereich, in dem es besonders viele Beschwerden gibt. Der höchste Wert liegt bei 109 Beschwerden, das entspricht 14,8 %. Die Beschwerden, die unter 1,3 % liegen, sind in der Grafik nicht erfasst.

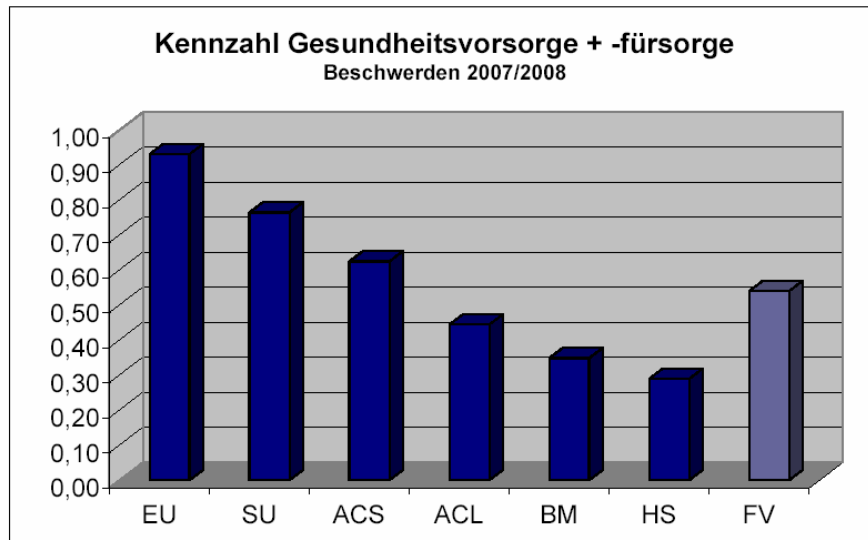
Anzahl der Beschwerden bezogen auf Bereiche



Der größte Teil der Beschwerden liegt in dem Bereich Gesundheitsvorsorge und –fürsorge (14,8 %)

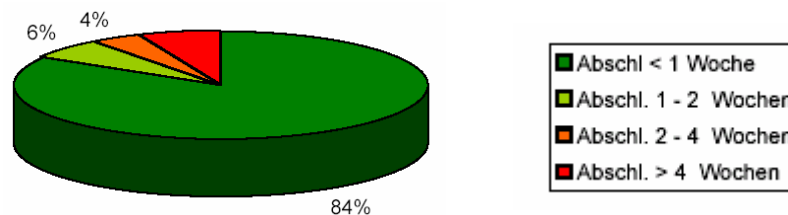
Gesundheitsvorsorge und –fürsorge zählte auch schon in den Vorjahren zu dem Bereich mit den meisten Beschwerden. Es erfolgte eine Listung der Beschwerdeinhalte in dem Bereich Gesundheitsvorsorge und –fürsorge, die der Entscheiderkreis bewertet hat und es erfolgten Besprechungen in allen Leitungskonferenzen.

Teilt man die Beschwerden durch die Anzahl an Gruppen, ergibt sich folgendes Bild:

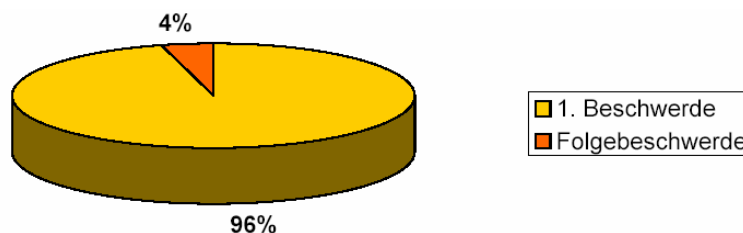


Maßnahme	zu erl. bis	verantw.
Kreisverband KV EU und SU und ACS ermitteln die Kennzahl zu Beschwerden im Bereich Gesundheitsvorsorge und –fürsorge (Anzahl Beschwerden geteilt durch Anzahl Gruppen) pro Einrichtung und legen ggf. entsprechende Maßnahmen fest.	31.08.09	QMB-T

Beschwerdeabschluss



84 % Abschluss innerhalb einer Woche und 90% innerhalb von zwei Wochen sind als ein gutes Ergebnis zu bewerten.



Das Ergebnis zum Beschwerdeabschluss weist – wie auch der geringe Anteil an Folgebeschwerden – auf die Wirksamkeit der Beschwerdebearbeitung hin, ebenso auf eine hohe Sorgfalt der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Einrichtungen bei der Bearbeitung der Beschwerden.

Ermittlung der Kundenbedarfe (Öffnungszeiten, Schließungszeiten)

In allen Einrichtungen wurde die Ermittlung der Kundenbedarfe bei den Eltern durchgeführt. Die Ergebnisse aus allen Einrichtungen wurden in allen 7 Kreisverbänden bewertet und entsprechend der Bedarfe wurden die Öffnungszeiten bzw. Schließungszeiten verändert.

Durch Kibiz wird eine deutliche Flexibilisierung des Betreuungsangebotes festgelegt, die von Beginn an auch in der Öffentlichkeit benannt wurde.

Durch Briefe an die Eltern, Fernsehauftritte und Berichte des Ministeriums wurde das publiziert.

Die Folge ist, dass die Eltern diesbezüglich eine klare Kundenorientierung erwarten. Das zu erfüllen war für die Kindertageseinrichtungen im QM-Verbund geübte Praxis.

Seit 2002 werden die Kundenbedarfe systematisch ermittelt und entsprechend werden die Betreuungsangebote, Öffnungszeiten bzw. Schließungszeiten angepasst.

Aus Sicht der QMB-Konferenz ergab sich daraus ein eindeutiger Wettbewerbsvorteil und zufriedenerer Kunden.

Trotz der Wirrungen und Unsicherheiten zu Beginn des Kindergartenjahres, gab es nur eine sehr geringe Anzahl an Beschwerden (6) zum Aufnahmeverfahren/Platzvergabe und nur fünf Beschwerden zu den Öffnungszeiten.

Dies ist sicherlich ein großes Kompliment an die Einrichtungsleiterinnen.

6 Sozialmarketing

Ziele:

- Unsere spezifischen Stärken in die Öffentlichkeit zu transportieren und unsere potentiellen Kunden von den Vorteilen der Nutzung unserer Dienstleistungen zu überzeugen,
- die Erkennbarkeit unseres Unternehmens zu erreichen sowie unsere Verbundenheit zur Arbeiterwohlfahrt darzustellen,
- Die Interessen der Kinder und ihre Eltern zu vertreten
- und durch den Wiedererkennungseffekt die Aufmerksamkeit von potentiellen Kundinnen und Kunden auf unsere Dienstleistungen zu lenken.

Zur Erreichung eines Wiedererkennungseffektes verwenden wir einen einheitlichen Schriftzug: „Mitglied im Fachverband für Kinder- und Jugendhilfe“ in jedem Kreisverband (in der Korrespondenz und ggf. im Internet), sowie bei Korrespondenz auf Fachverbandsebene das Logo des Fachverbandes. Das Corporate Design des Fachverbandes orientiert sich am Erscheinungsbild der Arbeiterwohlfahrt. Unser äußeres Erscheinungsbild und die Kommunikation mit anderen durch Presse-, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung ist somit stimmig und identifizierbar.

Die Aufmerksamkeit in den Medien wollen wir erreichen durch:

- einheitliches Layout unserer Briefbögen
- einheitlich gestaltete Stellenausschreibungen in der Presse
- Präsenz in Internet und lokalen und überregionalen Medien
- Veröffentlichung von Fachartikeln in einschlägigen Fachzeitschriften
- Durchführung von Schulungen
- Erstellen von Schulungsmaterial
- Durchführung von Fachtagungen
- Präsenz in Gremien
- Präsenz bei Messen
- Präsentationen im Auftrag des Bundesverbandes der Arbeiterwohlfahrt
- Präsentationen der Ergebnisse und der Ergebnisqualität
- Durchführung von gemeinsamen Aktionstagen

Aufgrund der Kibiz-Umstellung konnten - entsprechend der Zielsetzung im Berichtszeitraum - nur wenige Maßnahmen umgesetzt werden:

1. In den internen Audits wurde geprüft, ob in allen Einrichtungen das AWO-Logo ausreichend im Eingangsbereich und bei der Korrespondenz präsentiert wird.
2. Der Schriftzug „Mitglied im Fachverband für Kinder- und Jugendhilfe“ steht auf allen 78 Einrichtungskonzeptionen, allen Briefbögen in den Einrichtungen und der Fachberatungen und in den Internetauftritten der Kreisverbände.
3. Präsentation des Fachverbandes im Internet mit einer eigenen Homepage.

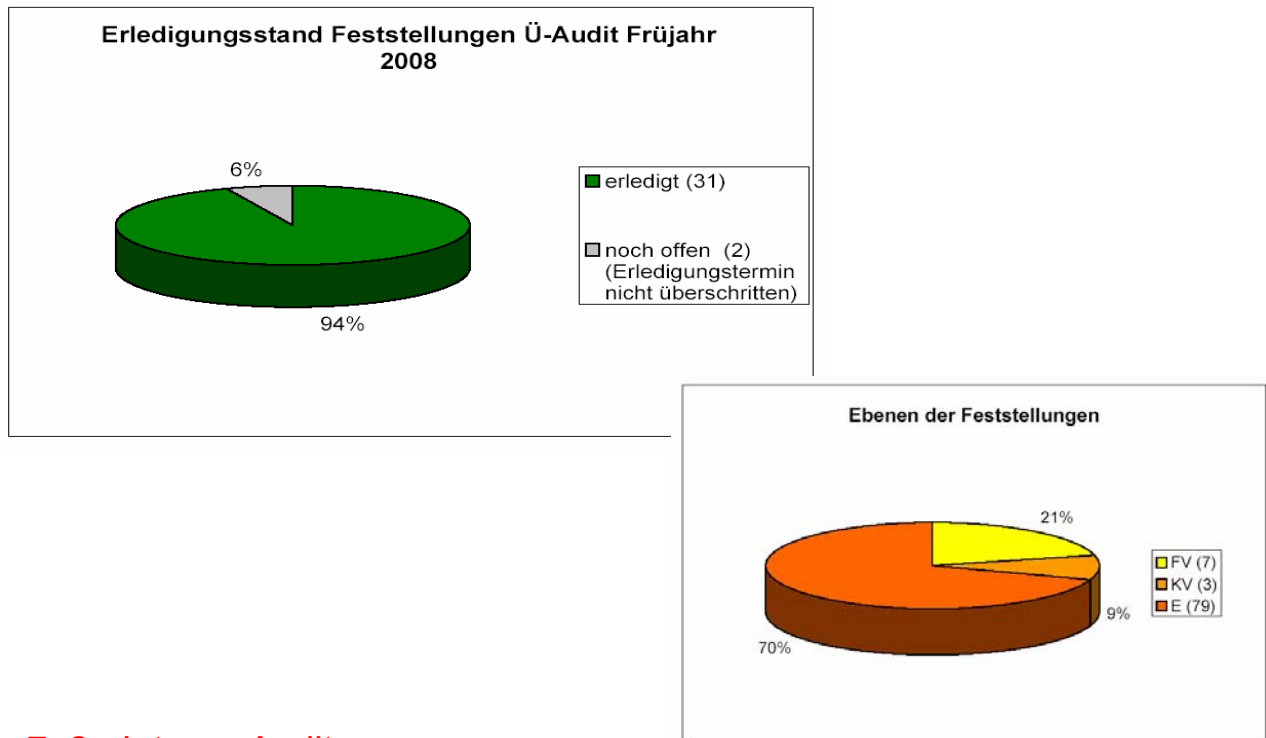
4. Die Interessen der Eltern und Kinder wurden in den Jugendhilfeausschüssen der Kommunen und in den Gremien auf Bezirks- und Landesebene durch Einrichtungsleitungen, Fachberatungen und Geschäftsführungen vertreten.
5. Darstellung der Situation der KiTas auf kommunalpolitischer und landespolitischer Ebene durch Beteiligung an der Demonstration zum Kibiz.
6. Beiträge in Radio und Fernsehen im Zusammenhang mit AWO-Einrichtungen im Zusammenhang mit dem Mathematiktag.
7. Informationen zum Kibiz durch Elternbriefe.
8. Informationsveranstaltungen in allen Einrichtungen für Eltern zum KiBiz im Januar 2008.
9. Aktive Mitgestaltung von politischen Diskussionen im Rahmen von kommunalpolitischen Veranstaltungen, insbesondere zum KiBiz.
10. Zwei Fachtagungen wurden durchgeführt:
 - ◆ „Familien schwer belastet – Ess- und Bewegungsgewohnheiten von Kindern im Hinblick auf die wachsende Zahl übergewichtiger Kinder“ am 20.11.2007
 - ◆ „Mathematische Grunderfahrungen in Kindertageseinrichtungen“ einschließlich der Ausstellung „Mathematikum“ am 07.01.2008
11. Mehr als 20 externe Schulungen zum Thema „Leuener Beobachtungsmodell“ „SISMIK“ und „Seldak“ und „Qualitätsmanagement in Kitas“ wurden durchgeführt.

7 Auditergebnisse

7.1 Überwachungsaudit Frühjahr 2008

Im Überwachungsaudit Frühjahr 2008 gab es 33 Feststellungen. Von den 33 Maßnahmen, die aus den Feststellungen resultieren, wurden bis zur Fertigstellung dieses Berichtes insgesamt 31 umgesetzt, zwei Maßnahmen haben einen späteren Erledigungstermin.

Erledigungsstand der Maßnahmen und Ebenen der Feststellungen aus dem Überwachungsaudit 2008



7.2 Interne Audits

Im QM-Jahr 2007/2008 wurden gemäß Auditjahresplanung die Einrichtungen sowie die Kreisverbandsgeschäftsstellen als Schnittstellen auditiert.

Es gab im Verhältnis zu allen vorherigen Jahren Probleme bei der Durchführung der Audits. Zum einen gab es Probleme bedingt durch den Ausstieg des Kreisverbandes Köln und die lange Unklarheit, ob der Kreisverband Aachen-Land im QM-Verbund verbleibt und zum anderen gab es Probleme in zwei Einrichtungen, in denen es zum Ende des Kindergartenjahres Leitungswechsel gab.

1. Das Audit in der Einrichtung 06 (ACL) wurde nicht in der unklaren Situation im Kreisverband Aachen-Land durchgeführt, sondern verschoben.
2. In der Einrichtung 39 (EU) hatte die Einrichtungsleiterin bis zu ihrem Weggang im Sommer 2008 das QM-System kaum noch umgesetzt und ebenso erfolgten so gut wie keine Dokumentationen. Aufgrund dieser Situation machte ein Audit im Sommer 2008 keinen Sinn und wurde verschoben.
3. Das Audit der Geschäftsstelle als Schnittstelle des Kreisverbandes Köln wurde auf Wunsch des KV in den Dezember verschoben und hatte sich dann, bedingt durch den Ausstieg zum 31.12.2009 erledigt.
4. In der Einrichtung 69 (SU) wurde im Audit festgestellt, dass die Einrichtungsleiterin bis zu ihrem Weggang das QM-System lückenhaft umgesetzt hat (25 Abweichungen und 1 Verbesserungspotenzial), was ein Nachaudit notwendig macht.

- Es fehlen alle Auditpläne und Auditberichte zu den Audits, die von der QMB-T des KV Köln durchgeführt wurden.

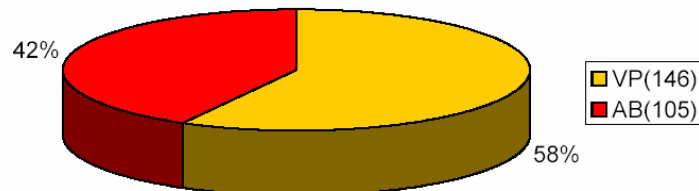
Insgesamt hätten im Sommer 83 Audits (einschließlich der Audits im KV Köln) durchgeführt werden müssen. Durchgeführt wurden 80 Audits, zwei wurden verschoben und eins wurde nicht durchgeführt.

In der Vorbereitung der Audits gab es Festlegungen zu den Audits:

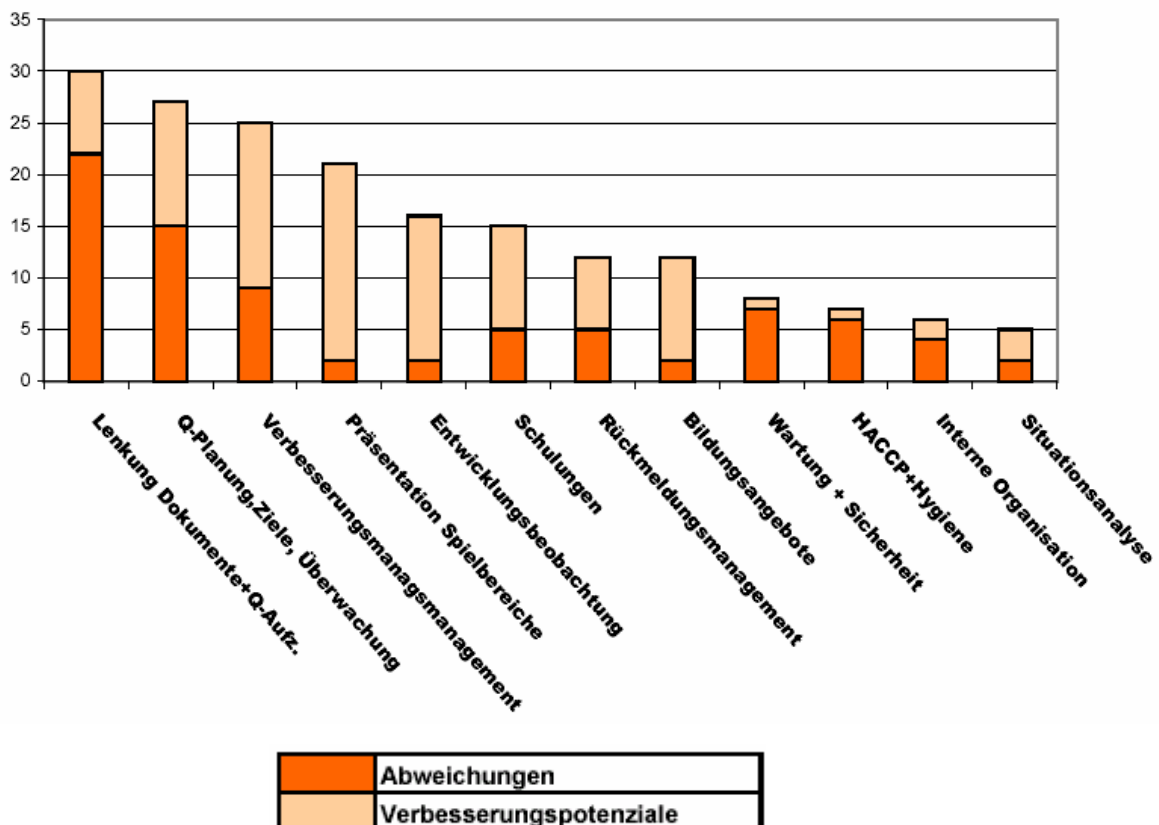
- In allen Einrichtungen wird Entwicklungsbeobachtung auditiert.
- In allen Einrichtungen wird die Qualität der Spielbereiche auditiert.
- In allen Einrichtungen wird die Erledigungsstand der festgelegten Verbesserungsmaßnahmen auditiert.
- Wie in jedem Jahr werden die Feststellungen aus den Audits in der QMB-Konferenz besprochen, mit dem Ziel, die Auditoren zu kalibrieren.

In den 80 internen Audits (einschließlich KV Köln) gab es **252** Feststellungen.

**Feststellungen interne Audits 2008
sortiert nach Art**



Die folgende Grafik zeigt die Verteilung der Feststellungen bezogen auf die Prozesse. Prozesse, zu denen es weniger als fünf Feststellungen gab, sind nicht aufgeführt.



Hieraus sind insbesondere vier Problembereiche erkennbar.

Lenkung der Dokumente

Problembereiche:

- 1.) Fehlende Listen externe Vorgabedokumente
- 2.) Fehlendes Datum und / oder fehlende Unterschrift auf Qualitätsaufzeichnungen

Das Problem der fehlenden Liste externe Vorgabedokumente liegt in der Umstellung auf Kibiz begründet. Sobald die neuen Vorgabedokumente durch die Jugendämter, LVR und Ministerium geklärt sind, werden in den Kreisverbänden die Listen aktualisiert.

Q-Planung, Q-Ziele und Überwachung

Hierzu gab es eine flächendeckende Auditierung zu den Erledigungsständen der Maßnahmen. Die meisten Feststellungen sind begründet in nicht eingehaltenen Terminen.

Aus Sicht der QMB-Konferenz steht das im Zusammenhang mit der starken Belastung durch die Umstellung auf Kibiz und wird sich wieder verbessern.

Verbesserungsmanagement

In einigen Einrichtungen sind die Verbesserungszirkel noch nicht umgesetzt.

Präsentation der Spielbereiche und Materialien

Auch hierzu gab es eine flächendeckende Auditierung.

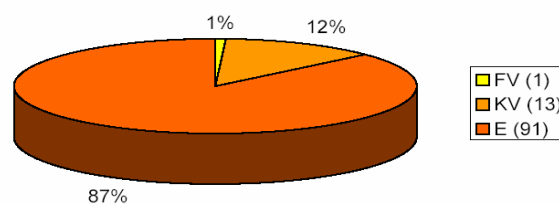
Aus Sicht der QMB-Konferenz sind die in den Audits erfolgten Beratungen erstmal zur Verbesserung ausreichend.

Abweichungen

Insgesamt wurden in den internen Audits **105** Abweichungen festgestellt.

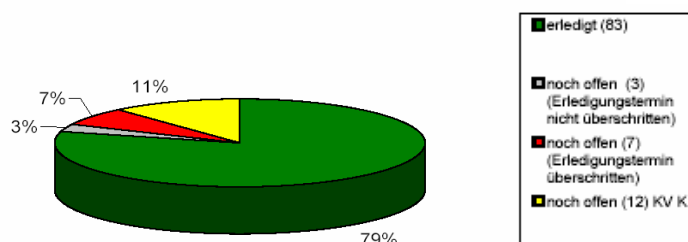
Verteilt auf die unterschiedlichen Ebenen, auf die sich die Abweichungen der Audits beziehen, ergibt sich folgendes Bild:

Ebenen Abweichungen 2008



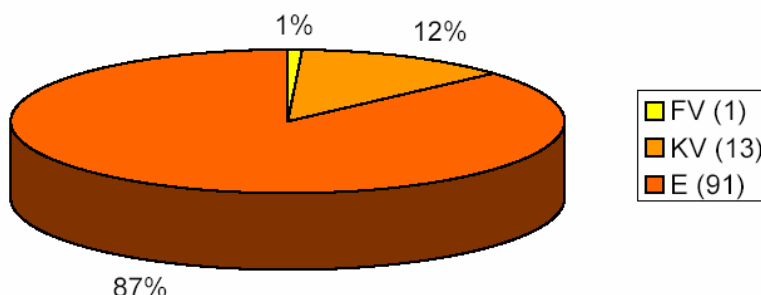
Von den 105 Maßnahmen, die aus den Abweichungen der internen Audits resultieren, wurden bis zur Fertigstellung dieses Berichtes insgesamt 83 umgesetzt, 3 Maßnahmen haben einen späteren Erledigungstermin, 7 Maßnahmen sind im Termin überschritten und 12 Maßnahmen sind noch offen im KV Köln.

Abweichungen: Erledigungsstand



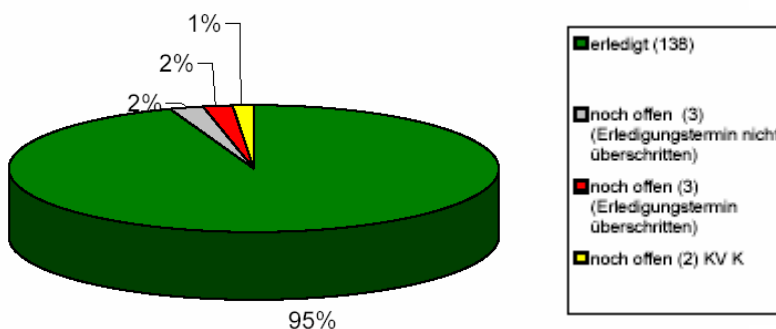
Verbesserungspotenziale

Insgesamt wurden in den internen Audits 146 Verbesserungspotenziale festgestellt. Verteilt auf die Ebenen Fachverband, Kreisverbände und Einrichtungen, auf die sich die Verbesserungspotenziale der Systemaudits beziehen, ergibt sich folgendes Bild:



Von den 146 Maßnahmen, die aus den Verbesserungspotenzialen der internen Audits resultieren, wurden bis zur Fertigstellung dieses Berichtes insgesamt 138 umgesetzt, 3 Maßnahmen haben einen späteren Erledigungstermin, 3 Maßnahmen sind im Termin überschritten und 12 Maßnahmen sind noch offen im KV Köln.

Verbesserungspotenziale: Erledigungsstand



Anhand der späten Umsetzung der Maßnahmen nach den Auditfeststellungen und auch anhand der späten Abgabe der Auditberichte kann man auch die starke Belastung der Einrichtungsleiterinnen und insbesondere der Fachbereichsleiterinnen seit der Umstellung auf Kibiz und dem Ausbau der Plätze für Kinder unter drei Jahren erkennen.

Aus Sicht der QMB-Konferenz dürfte dies auch zukünftig sich wieder verbessern.

8 Lieferantenbewertung

Die Bewertung der Lieferanten „Mittagessen“ und „Pflege Außenanlagen“ erfolgte kontinuierlich und die Auswertung bezieht sich auf den Zeitraum 01.08.2006 bis 31.07.2007. Die Bewertung der Lieferanten „Reinigung“ erfolgte stichprobenartig einmal monatlich.

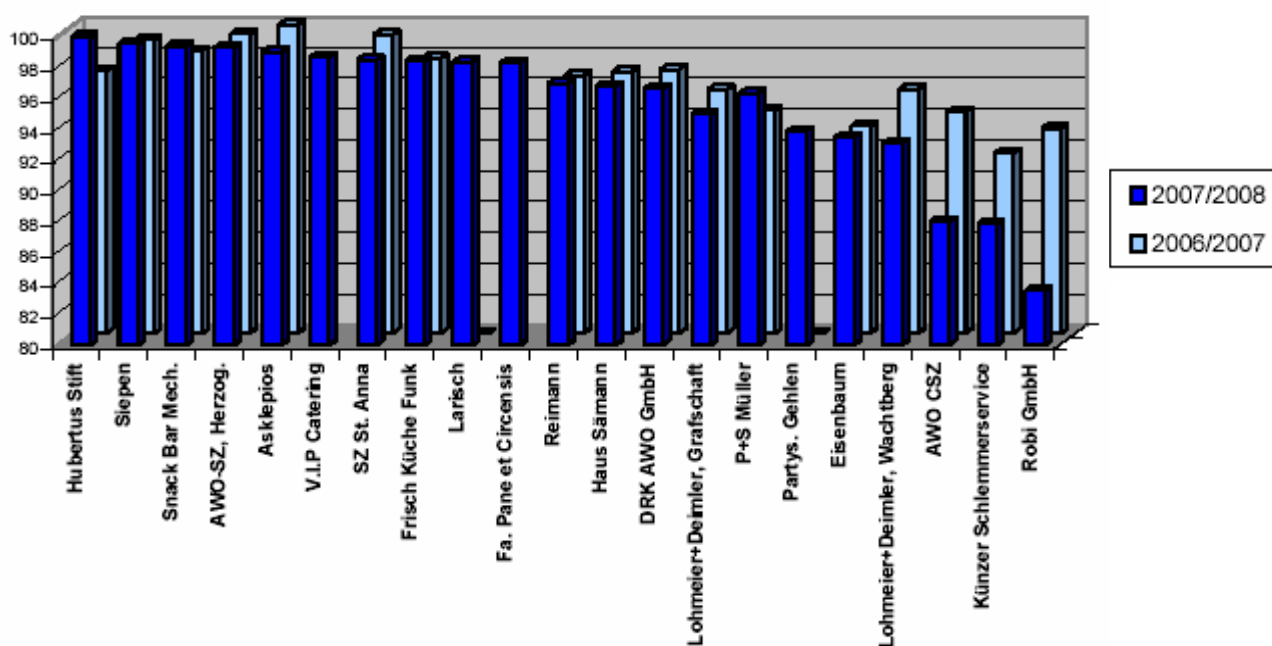
Die Lieferantenbewertung erfolgen nach einer Bewertungsskala von 1 bis 4:

1= sehr gut 2= gut 3= befriedigend 4= nicht ausreichend

Lieferantenbewertung: Mittagessen

Die Auswertung der Lieferantenbewertung erfolgte über den Wert „Qualitätsniveau“, der höchste Wert ist 100. Er wird erreicht, wenn alle Lieferungen in allen drei Bereichen: Produktqualität, Lieferqualität und Zuverlässigkeit/Pünktlichkeit mit 1 bewertet wurden.

Qualitätsniveau Lieferanten Mittagessen



Bei drei Lieferanten, die schon im Vorjahr im unteren Drittel lagen, weisen die Bewertungen im Berichtszeitraum eine deutliche Verschlechterung auf:

- 1.) AWO CSZ
- 2.) Künzer Schlemmerservice
- 3.) Robi GmbH

Im Folgenden sind die Lieferanten gelistet, bei denen im QM-Jahr 2007/2008 eine bzw. mehreren Lieferungen mit 4 bewertet wurde. Die Prozentzahlen weisen die Anzahl der 4er Bewertungen im Verhältnis zu der Gesamtzahl der Bewertungen pro Lieferant aus. Der Grenzwert von 1,5 wurde im Management-Review 2004 festgelegt.

Prozentzahl der Lieferungen mit Bewertung 4						
Lieferanten	Beliefert KV	Produktqualität	Lieferqualität	Pünktlichkeit + Zuverlässigk.	Gesamtwert	Grenzwert 1,5
P+S Müller	SU	0,5 %	0,5 %		0,9 %	
Asklepios	SU	0,4 %	0,9 %		1,3 %	
Lohmeier+Deimler W.	SU	0,5 %	0,2 %	0,2 %	1,1 %	
Lohmeier+Deimler G.	SU	0,3 %	1,6 %	1,6 %	1,1 %	3,4
Party Servis Gehlen	ACL	0,3 %	0,3 %		0,7 %	

Bewertung 4: Nicht ausreichend= nicht in Ordnung, nicht akzeptabel, gravierender Mangel / zu spät

Lieferantenbewertung: Reinigung

Lieferant	Be-liefert	Ranking (Ranking 07)	Anzahl Stichproben	Bewertung 2008 Mittelwert	Grenz-wert	Vergleichswert 2007
Der Saubermann	ACL	1 (1)	12	1,00	2	1,16
Geha	BM	2 (3)	146	1,34	2	1,59
Geilenkirchener Gebäudereinigung	HS	3 (2)	130	1,65	2	1,50
Steguweit	ACL	4 (4)	48	2,00	2	1,80
Harzheim	ACL	5 (5)	12	2,00	2	2,00

Das Qualitätsniveau bezogen auf die Lieferanten Der Saubermann und Geha hat sich verbessert.

Das Qualitätsniveau bei den Firmen Geilenkirchener Gebäudereinigung und Steguweit hat sich in 2008 verschlechtert.

Lieferantenbewertung: Pflege Außenanlagen

Lieferant	Be-liefert	Ranking (Ranking 05)	Anzahl Stichproben	Bewertung 2008 Mittelwert	Grenz-wert	Vergleichswert 2007
Geha	BM	1 (1)	66	1,53	2	1,65
AWO Service	HS	2 (5)	206	1,61	2	2,00
Ökoland	EU	2 (3)	49	1,8	2	1,80
Fachdienst für Arbeit	SU	3 (2)	53	1,81	2	1,73
Stadt Mechernich	EU	4 (4)	104	2,1	2	1,80

Lieferantenbewertung: Hausmeisterei

Lieferant	Be-liefert	Ranking (Ranking 05)	Anzahl Stichproben	Bewertung 2008 Mittelwert	Grenz-wert	Vergleichswert 2007
AWO Service	HS		140	1,61	2	2,00

Das Qualitätsniveau bezogen auf den Lieferanten AWO Service hat sich deutlich verbessert.

Lieferantenbewertung: Hauswirtschaft

Lieferant	Be-liefert	Ranking (Ranking 05)	Anzahl Stichproben	Bewertung 2008 Mittelwert	Grenz-wert	Vergleichswert 2007
Geha	BM	1	23	1,21	2	1,60

Das Qualitätsniveau bezogen auf den Lieferanten Geha hat sich deutlich verbessert.

Maßnahmen	zu erl. bis	verantw.
Gespräche führen mit dem Essenslieferanten AWO CSZ.	31.07.09	GF HS
Gespräche führen mit dem Essenslieferanten Künzer.	31.07.09	GF ACL
Gespräche führen mit dem Essenslieferanten Robi GmbH.	31.07.09	GF SU

9 Fehlermanagement

Fehlermeldungen

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt **11** Fehler gemeldet, im Vorjahr ebenfalls 11, die im Folgenden aufgeführt werden.

Fehlermeldung an:	Anzahl	erledigt
Fachverband	5	3
E 50	1	1
gesamt	6	4

Liste der Verbesserungen

Fehlerauswertung im Rahmen der pädagogischen Arbeit:

Anzahl Fehler	Anzahl Maßnahmen	Kategorie	Anzahl Fehler Vorjahr	Bewertung
421	910	Pädagogische Arbeit	382	Anzahl Maßnahmen adäquat zur Fehlerquote
771	107	Interne Organisation	719	hohe Fehlerquote; geringe Anzahl an Maßnahmen, deckt sich mit hoher Anzahl Beschwerden
269	5	Zusammenarbeit Mitarbeiter	247	Zu geringe Anzahl an Maßnahmen im Verhältnis zur Fehlerquote.
176	---	Zusammenarbeit Eltern	158	Anzahl Maßnahmen nicht ermittelbar.
237	63	sonstiges	215	
1.874	1.085	gesamt	1.721	

Der Vergleich zu 2007 ist schwierig, da in 2007 in den sieben Einrichtungen des KV Köln keine Fehlererfassung durchgeführt wurde.

Die höhere Fehlerquote in 2007/2008 liegt mit ziemlicher Sicherheit auch daran, dass das neu eingeführte Verbesserungsmanagement noch nicht in allen KiTas umgesetzt wurde, d.h., dass die Verbesserungszirkel in 2007 noch nicht in allen KiTas statt gefunden haben und somit auch Verbesserungspotenziale/Fehler nicht dokumentiert und nicht besprochen wurden.

Insgesamt ist die hohe Anzahl von **1.085** festgelegter Verbesserungsmaßnahmen, **15,7** pro Einrichtung, als sehr positiv zu bewerten.

Ebenso als sehr positiv bewertet die QMB-Konferenz die hohe Anzahl der Verbesserungsmaßnahmen im pädagogischen Bereich, in den Kernprozessen liegt der eindeutige Schwerpunkt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Auch im Vorjahr gab es eine sehr hohe Fehlerquote im Bereich interne Organisation.

Die dazu vergangenen Management-Review festgelegten Maßnahme, sind ergebnislos umgesetzt worden, die Anzahl der dokumentierten Maßnahmen in den Verbesserungslisten und die Anzahl der konkret gemeldeten Maßnahmen stimmt zum überwiegenden Teil nicht überein.

Maßnahme	Zu erl. bis	verantw.
Die Ergebnisse der Bachelorarbeit einer QMB-T zu Verbesserungspotenzialen im Bereich interner Organisation im Fachverband auswerten und ggf. Verbesserungsmaßnahmen festlegen.	31.10.09	QMB-T

In jedem Fall muss berücksichtigt werden, dass nur die Maßnahmen, die auf der Ebene Einrichtung festgelegt werden, in der Datenbank erfasst werden und somit ausgewertet werden. Die Maßnahmen auf der Gruppenebene nicht.

1.) Fehlersammelliste Sicherheit

Kombination aus fortlaufender Strichliste zur täglichen Begehung des Außengeländes und Soll-Ist-Vergleich am Ende des Jahres. Verglichen wird die vorgegebene Anzahl der Sicherheitschecks mit den tatsächlich durchgeführten Sicherheitschecks, anhand der Dokumentationen.

Auswertung und Bewertung der Fehleranalyse zur Begehung des Außengeländes mindestens alle 2 Monate und am Ende des Zeitraums durch z.B. Sicherheitsbeauftragte.

Fehlerauswertung nach Fehlersammelliste Sicherheit:

Anzahl Fehler	Anzahl Maßnahmen	Kategorie	Vergleichswert Vorjahr*	Bewertung
121	4	Fehlende Begehung Außengelände	228	unkritisch
7		Fehlende jährliche Sichtprüfung der Materialien und Gegenstände	4	unkritisch
21		Fehlende vierteljährliche Sicht- und Funktionskontrolle	14	unkritisch
12	3	Fehlende Wartungen gemäß Übersicht	4	Kritisch: sollte in den KVs ausgewertet werden.
7	6	Fehlende Kontrolle Außenspielgeräte	30	Maßnahmen haben Fehler abgestellt.
12		Fehlende Überprüfung Begehung d. Fachkraft f. Arbeitssicherheit	6	Kritisch: sollte in den KVs ausgewertet werden.
50	1	Fehlende Ersthelfer- Betriebshelferausbildung	40	Kritisch: sollte in den KVs ausgewertet werden.
87	1	Fehlende Belehrung nach § 43 Nr.1 und nach § 35 ISGS	270	Kritisch: sollte in den KVs ausgewertet werden.
11	5	Fehl. Brandschutzübung m. Kindern	14	Kritisch: sollte in den KVs ausgewertet werden.
6		Fehlende Überprüfung der ortsveränderlichen Elektrogeräte	10	
6		Fehl. Überprüfung 1. Hilfe Kästen	16	
		<i>Sicherheitsbelehrungen</i>	--	
	6	<i>Unfall- / Verletzungsgefahr</i>	--	
	8	<i>sonstiges</i>	--	
340	34	Gesamt	318	* Wert wurde im Vorjahr nur im 2. HJ ermittelt, Vergleichswert ist doppelte Anzahl 2. HJ

In der Bewertung ergeben sich fünf Kontrollpunkte, die als kritisch zu bewerten sind. Die Fehlersammelliste Sicherheit gewährleistet offensichtlich, dass bezüglich der Fehler, die dokumentiert werden auch Maßnahmen erfolgen und dadurch die Fehler abgestellt werden. Die Fehlersammelliste Sicherheit kann somit als wirksam angesehen werden.

In der Bewertung ergeben sich fünf Kontrollpunkte, die als kritisch zu bewerten sind.

Maßnahmen	Zu erl. bis	verantw.
12 fehlende Wartungen gem. Übersicht. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
12 fehlende Überprüfung Begehung d. Fachkraft f. Arbeitssicherheit. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T

Maßnahmen	Zu erl. bis	verantw.
50 fehlende Ersthelfer- Betriebsshelferausbildung. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
87 fehlende Belehrung nach § 43 Nr.1 und nach § 35 ISGS Ersthelfer- Betriebsshelferausbildung. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
11 fehlende Brandschutzübungen.	31.07.09	QMB-T

2.) Fehlersammelliste HACCP

Strichliste, in der die kritischen Punkte aufgeführt sind.

Auswertung und Bewertung der Fehlersammelliste HACCP mindestens alle 2 Monate und am Ende des Zeitraums durch z.B. Hygienebeauftragte.

Fehlerauswertung nach Fehlersammelliste HACCP

Anzahl Fehler	Anzahl Maßnahmen	Kategorie	Vergleichswert Vorjahr*	Bewertung
237	3	Fehlende Rückstellproben	270	Bei ca. 15.000 gel. Essen beträgt die Fehlerquote 1,6 %, okay
175	3	Fehlende Temperaturmessung Mahlzeiten	210	Bei 15.000 gel. Essen beträgt die Fehlerquote 1,2 %, okay
194	3	Fehlende Temperaturmessung Kühlgeräte	198	Bei ca. 6000 Messungen beträgt die Fehlerquote 3,2 %, grenzwertig
26	1	Kühlkette nicht beachtet	48	unkritisch
132	2	MHD nicht beachtet	122	unkritisch
289	4	Geöffnete Lebensmittel nicht nach Vorgabe umgefüllt	396	unkritisch
375	2	Geöffnete Lebensmittel nicht nach Vorgabe beschriftet	428	unkritisch
226	3	Hygiene/Reinigungsplan nicht beachtet	298	unkritisch
62		Desinfektion nicht nach Vorgabe durchgeführt	48	unkritisch
17	2	Fehlende Kalibrierung Thermometer	12	kritisch
	10	Sonstiges		
1.733	33	Gesamt (Vorjahr 1.015)	2.030	* Wert wurde im Vorjahr nur im 2. HJ ermittelt, Vergleichswert ist doppelte Anzahl 2. HJ

Die differenzierte Fehlersammelliste HACCP hatte von Beginn an eine hohe Akzeptanz. Die Differenzierungen in der neuen Fehlersammelliste beheben die bestanden Unsicherheiten und erleichtern die Dokumentation.

Auch hier erfolgte durch die neue Fehlersammelliste eine eindeutigere Zuständigkeit in der Auswertung, Bewertung und dem Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen.

Verbesserungsvorschläge und Problemanzeigen

Das Meldesystem (Verbesserungsvorschläge und Problemanzeigen) ist ein wichtiges Instrument, das durch regelmäßige, interne Rückkopplungsmöglichkeiten mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern deren Mitgestaltungs- und Beteiligungsrahmen erweitert und stärkt somit die Identifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den von ihnen mitgestalteten Arbeitsbedingungen, Arbeitsabläufen und Dienstleistungsprozessen und erhöhen damit die Arbeitszufriedenheit.

Im März gab es den „Hausputz im QM-System“ durch die Dokumentationskonferenz, deren Ziel eine systematische Ermittlung von Verbesserungsvorschlägen war, unter hoher Beteiligung von 15 Gruppenleitungen, 15 Einrichtungsleitungen und aller Qualitätsbeauftragten.

Im QM-Jahr 2007/2008 wurden **36 Verbesserungsvorschläge** von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gemeldet.

Verbesserungsvorschläge an:	Anzahl	erledigt
KV BM	6	2
KV SU	2	2
Fachverband	4	3
Dokumentationskonferenz	24	24
gesamt	36	31

Im QM-Jahr 2007/2008 wurden **4 Problemanzeigen** von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gemeldet, im Vorjahr 42, die im Folgenden aufgeführt werden.

Problemanzeigen an:	Anzahl	erledigt
KV ACS	4	4
gesamt	4	4

10 Status von Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen

10.1 Vorbeugemaßnahmen

Es wurden im QM-Jahr 2007 / 2008 insgesamt **11** Vorbeugemaßnahmen durchgeführt. Auf der Ebene Fachverband gab es eine große Vorbeugemaßnahme.

Das neue Kinderbildungsgesetz erfordert eine hohe Kontrolle (Risikomanagement). Es erfolgte eine Erweiterung der Datenbank um einrichtungsspezifische Budgetkontrollen / Planzahlen, d. h. eine tagesaktuelle Jahresübersicht.

Im Folgenden sind die Vorbeugemaßnahmen, die von den Kreisverbänden für ihre Ebene festgelegt wurden, gelistet.

Vorbeugemaßnahmen	Anzahl	erledigt
KV BM	1	1
KV EU	3	3
KV HS	2	2
KV SU	4	4
Fachverband	1	1
gesamt	11	11

Der Erledigungstand liegt bei **100 %**.

10.2 Korrekturmaßnahmen

Es gab pro Einrichtung eine Korrekturmaßnahme:

Einrichtungsspezifischen Bildungs- und Erziehungsplan erstellen.

Korrekturmaßnahmen	Anzahl	erledigt
Je Einrichtung	69	69
KV ACS	1	1
KV BM	5	5
KV EU	2	1
KV HS	1	1
KV SU	5	3
Fachverband	3	2
gesamt	86	82

Es wurden **3** Korrekturmaßnahmen in 2007/2008 auf der Ebene **Fachverband** durchgeführt:

Es gab **11** geänderte Prozessbeschreibungen im Qualitätsmanagement-Handbuch und **39** geänderte Formulare.

Auf den Ebenen Kreisverband und Einrichtungen wurden insgesamt **83** Korrekturmaßnahmen durchgeführt.

Der Erledigungsstand liegt bei **95 %**.

11 Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen

Maßnahmen zum Erreichen der Q-Ziele 2007/2008	zu erl. Bis	verantw.
Die Q-Ziele für 2007 / 2008 und der Status zum Vorjahr werden den Einrichtungen über einen QM-Letter mitgeteilt (Aushang).	✓	QMB OL
QM-Letter zu Q-Zielen werden in allen Einrichtungen ausgehängt.	✓	EL
Die Maßnahmenplanung zu Q-Zielen für die Ebenen Fachverband und kollegiale Beratung zu der Maßnahmeplanung der Ebene Kreisverbände und erfolgt in der QMB-Konferenz im November 07 und wird unmittelbar danach in die Datenbank eingegeben.	✓	QMB OL
Die Maßnahmenplanung für die Ebene Kreisverbände und Einrichtungen erfolgt in den jeweiligen Leitungskonferenzen der Kreisverbände und wird unmittelbar danach in die Datenbank eingegeben.	✓	QMB-T
Die Maßnahmenplanung für Einrichtungen erfolgt in den jeweiligen Dienstbesprechungen, danach Eingabe in die Datenbank.	✓	EL
Empfehlung zur Situationsanalyse		
Zur Unterstützung gibt die QMB-Konferenz eine Empfehlung für KV / Einrichtung: Auseinandersetzung mit dem Film „Der Positive Blick auf das Kind“.	z.T. KV EU nicht	
Maßnahmen zur Entwicklungsbeobachtung		
In den Audits 2008 werden, wie im Vorjahr, die Anzahl der Beobachtungssequenzen ermittelt. Zusätzlich wird ermittelt: Anzahl zu den Bildungsbereichen.	✓	QMB OL
Die Anzahl der Beobachtungssequenzen wird in allen Leitungskonferenzen besprochen.	✓	QMB-T
Ggf. berät Fachberatung die Einrichtungen (über 30 Sequenzen).	✓	FB/QB-T
Maßnahmen zu Aktivitäten		
Nach der Fachtagung am 20.11.07 in der QMB-Konferenz Konsequenzen, insbesondere für den Bildungsbereich Bewegung ableiten.	Konnten nicht besprochen werden, bedingt durch andere inhaltliche Schwerpunkte (Kibiz und „Hausputz“)	QMB OL
Die Konsequenzen / Maßnahmen mit den Einrichtungsleitungen kommunizieren.		QMB-T
Maßnahmen zu Projekten		
Fachlicher Austausch zu Projekten und Vereinbarung von Eckpunkten QMB's/Fachberatung	✓	QMB OL
Schulung und Beratung in den Leitungskonferenzen zu den Eckpunkten (Projekte).	✓	QMB-T
Überprüfung der Dokumentationsanforderung und abstimmen im Hinblick auf die Eckpunkte.	✓	QMB OL
4 Schulungen (verpflichtend für je 1 Gruppenleitung aus jeder Einrichtung) zu Projektarbeit.	✓	QMB-T
Beispielmappe „Projekte“ erstellen.		QMB-T
Maßnahmen zu Eingewöhnung		

Kundenbefragung Eingewöhnung differenziert nach den beiden Altersgruppen: 1.)Kinder unter drei Jahren 2.)Kinder zwischen drei und sechs Jahren	✓	QMB OL
Evaluationszirkel Eingewöhnung differenziert nach den beiden Altersgruppen: 1.) Kinder unter drei Jahren 2.) Kinder zwischen drei und sechs Jahren	✓	EL
Einzelne Einrichtungsergebnisse überprüfen, auf Abweichung zwischen Bewertung Eltern und MitarbeiterInnen und ob entsprechende Verbesserungsmaßnahmen festgelegt wurden; ggf. Beratung.	✓	QMB-T
Maßnahme zu Schulungen		
Der geringe Auslastungsgrad der Vertiefungsschulungen zum Leuener Beobachtungsmodell muss geklärt werden.	✓	QMB OL
Maßnahme zur Überprüfung der gesamten Dokumentationsanforderungen:		
Große Dokumentations-Konferenz mit EinrichtungsleiterInnen und GruppenleiterInnen in der 10. KW 2008.	✓	QMB OL
Maßnahmen zu Verbesserungsmanagement		
Anzahl der Maßnahmen zu „interner Organisation“ und „Zusammenarbeit MitarbeiterInnen“ auf Gruppenebene ermitteln (Anzahl ist dokumentiert in den To-Do-Listen bzw. Protokollen der Kleinteam Sitzungen).	✓ Ermittlung war ergebnislos.	EL
Auswertung und Bewertung in der QMB-Konferenz	✓ Konnte nicht erfolgen	QMB OL
Bericht an OL	✓ Konnte nicht erfolgen	QMB OL
Fehlende Begehung Außengelände Hierzu sollte in den Kreisverbänden: ACL und SU die Ergebnisse überprüft werden Maßnahmen festgelegt werden.	✓	QMB-T
Fehlende Kontrolle Außenspielgeräte Hierzu sollten in den Kreisverbänden: ACS, BM und EU Maßnahmen festgelegt werden	✓	QMB-T
Fehlende Belehrung nach § 43 Nr.1 und nach § 35 ISGS Hierzu sollten in den Kreisverbänden: ACL, ACS und SU Maßnahmen festgelegt werden.	✓	QMB-T
Fehlersammelliste Sicherheit um die Kategorien „Fehlende Sicherheitsbelehrung“, „Verletzungsgefahr“ und „sonstiges“ ergänzen.	✓	QMB OL

12 Änderungen, die sich auf das QM-System auswirken können

Kinderbildungsgesetz (Kibiz)

Der Gesetzesentwurf wird weiterhin massive Auswirkungen haben!!!

Wachsende Konkurrenz unter den Anbietern

Die Konkurrenz unter den Anbietern von Tageseinrichtungen für Kinder bestätigte sich im letzten QM-Jahr nochmals deutlicher als in den Vorjahren. Zu Tageseinrichtungen in der Trägerschaft der Wohlfahrtsverbände sind in den Städten neue Träger hinzugekommen.

Zum einen sind es privatwirtschaftliche Träger zum andren „so genannte“ freie Träger wie Fröbelverband und Kapitän Browser. Die letzt genannten Träger sind insbesondere eine Konkurrenz, da sie Übernahmen von Einrichtungen zu 91 % mit einem Trägeranteil von 9% anbieten.

Es wird in den nächsten Jahren darum gehen, mit gezielten Maßnahmen den „Marktanteil“ zu halten.

Ausbau „U3“, Plätze für Kinder unter drei Jahren

Der „Kampf“ um Plätze für Kinder unter drei Jahren in den Kibiz-Gruppenformen I und II hat im Frühjahr 2008 begonnen, ebenso der „Kampf“ um weitere Gruppen.

Es ging in diesem Kindergartenjahr darum, gut mit den Jugendämtern zu verhandeln und Marktanteile zu sichern.

Die ersten Umbau- und Anbauanträge wurden im August 2008 gestellt.

Der Ausbau wird in den nächsten Jahren insbesondere die Fachberaterinnen / Fachbereichsleiter sehr beanspruchen.

Der fachliche Austausch zu Raumgestaltungskonzepten ist sehr gut, ebenso der Austausch zu den sich ständig ändernden Verwaltungsvorgaben.

Familienzentren

Es werden weitere Kindertagesstätten zu Familienzentrum weiterentwickelt.

Beim Aufbau zu Familienzentren profitieren die Einrichtungen von den Erfahrungen und Erkenntnissen der Einrichtungen, die schon Familienzentrum sind.

Es bestehen z.T. in den Kreisverbänden Arbeitskreise und ein Austausch in den Leitungskonferenzen.

Änderungen im KJHG

Zu nennen sind hier zwei Punkte, die den Bereich KiTas betreffen:

- Änderung im Datenschutz (Übergang zur Schule)
 - Änderungen in der Zusammenarbeit mit den Jugendämtern durch die Kommunalisierung
- Auch hier werden rechtzeitige Maßnahmen zwingend notwendig werden.

Einführung von Feststellungsverfahren zur Qualität der Kindertageseinrichtungen

Immer häufiger ist im Gespräch, dass auch in NRW die Landesregierung überlegt, externe Feststellungsverfahren zur Qualität der Einrichtungen einzuführen.

Hier gilt es, über die schon bestehenden Feststellungsverfahren am Beispiel des zertifizierten QM-Systems des Fachverbandes Politiker weiterhin zu informieren.

Eine umfassende Information erfolgte über die Stellungnahme des Fachverbandes zur Landtagsanhörung zum neuen Kinderbildungsgesetz.

Fachkräftemangel

Der Fachkräftemangel ist auch schon in den Bereichen des QM-Verbundes spürbar und wird sicherlich sich in den nächsten Jahren noch stärker auswirken.

Mögliche Maßnahmen wurden immer wieder in der QMB-Konferenz besprochen und es gab einen regen Austausch zur Situation.

Das Thema wird in den nächsten Jahren einen hohen Stellenwert einnehmen.

Fusionen und Verschmelzungen von Kreisverbänden

Eine Fusionen, Rhein-Sieg und Bonn ist schon vollzogen.

Eine Verschmelzung, Rhein-Erft und Euskirchen ist organisatorisch vollzogen und Ende Juni erfolgt die Verschmelzungskonferenz.

13 Empfehlungen für Verbesserungen

Q-Ziel 1	Ermittlung Wert:
Musiktag für Eltern und Kinder in allen KiTas am 07.03.2009 für Kinder und Eltern in allen AWO-KiLas.	Über Einträge –P1- in der Datenbank
Q-Ziel 2	
Budgeterreichung (Kindpauschalen) innerhalb des Korridors von 10%.	Über Datenbank (Kinderdaten)
Q-Ziel 3	
Entwicklung und Umsetzung einer Konzeption zur Bildung, Erziehung und Betreuung von Kindern unter drei Jahren in den Einrichtungen, die diese Betreuungsform anbieten.	Über Einträge –P3- in der Datenbank

Maßnahmen zur Eingewöhnung		
Kundenbefragung zeitlich individueller gestalten. Befragung ab Ende August 2009 bereitstellen. Auswertung im Januar 2010.	31.08.09	QMB OL
Vorbereitung der Gruppe wird in den Leitungskonferenzen thematisiert.	10.06.09	QMB-T
Vorbereitung der Gruppe wird in den Dienstbesprechungen thematisiert.	30.06.09	EL
Maßnahmen zu Entwicklungsbeobachtung		
Umprogrammierung: Abgemeldete Kinder werden in eine gesonderte Gruppe „umgebucht“ und zählen somit nicht mehr mit.	31.10.08	QMB OL
Die Auswertung zur Anzahl der beobachteten Kinder soll durch ein spezifisches Auswertungsprotokoll (A+P nach LES) gelenkt werden.	31.07.09	QMB OL
Stärkere inhaltliche Lenkung der Auswertungen. Erarbeiten eines Auswertungs- und Planungsprotokolls nach LES (QMB-Konferenz).	14.10.08	QMB OL
Erprobung der neuen Auswertungssystematik in den Einrichtungen (freiwillig).	ab: 03.11.08	QMB OL
Anpassung der LES-Handreichung bezüglich der Beobachtungen der Kinder unter drei Jahren.	03.11.08	QMB OL
Maßnahmen zu Spielphasen		
Verbesserung des Ergebnis zu „In unserer Einrichtung wurden die Regeln im Bezug auf die höchstmögliche Initiative der Kinder in den vergangenen 5 Monaten überprüft“ in 2008/2009 überprüfen und ggf. Maßnahmen in der QMB-Konferenz festlegen.	15.10.09	QMB OL
Maßnahmen zu Rückmeldungsmanagement		
Erfassung der Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge, mindestens hinsichtlich der Anzahl.	31.08.09	QMB OL
Auswertung der Kundenwünsche und Verbesserungsvorschläge im nächsten Q-Bericht.	30.11.09	QMB OL
Kreisverband KV EU und SU und ACS ermitteln die Kennzahl zu Beschwerden im Bereich Gesundheitsvorsorge und –fürsorge (Anzahl Beschwerden geteilt durch Anzahl Gruppen) pro Einrichtung und legen ggf. entsprechende Maßnahmen fest.	31.08.09	QMB-T

Maßnahmen zu Verbesserungsmanagement		
Die Ergebnisse der Bachelorarbeit einer QMB-T zu Verbesserungspotenzialen im Bereich interner Organisation diesem Thema auswerten und ggf. Verbesserungsmaßnahmen festlegen.	31.10.09	QMB-T
12 fehlende Wartungen gem. Übersicht. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
12 fehlende Überprüfung Begehung d. Fachkraft f. Arbeitssicherheit. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
50 fehlende Ersthelfer- Betriebshelferausbildung. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
87 fehlende Belehrung nach § 43 Nr.1 und nach § 35 ISGS Ersthelfer- Betriebshelferausbildung. Überprüfung in den Kreisverbänden und ggf. Festlegen von Verbesserungsmaßnahmen (Ebene E / KV).	31.07.09	QMB-T
11 fehlende Brandschutzübungen.	31.07.09	QMB-T
Fehlende Kontrolle Außenspielgeräte Hierzu sollten in den Kreisverbänden: ACS, BM und EU Maßnahmen festgelegt werden	31.12.07	QMB-T
Fehlende Belehrung nach § 43 Nr.1 und nach § 35 ISGS Hierzu sollten in den Kreisverbänden: ACL, ACS und SU Maßnahmen festgelegt werden.	31.12.07	QMB-T
Fehlersammelliste Sicherheit um die Kategorien „Fehlende Sicherheitsbelehrung“, „Verletzungsgefahr“ und „sonstiges“ ergänzen.	31.10.07	QMB OL
Maßnahmen zu Lieferanten		
Gespräche führen mit dem Essenslieferanten AWO CSZ.	31.07.09	GF HS
Gespräche führen mit dem Essenslieferanten Künzer.	31.07.09	GF ACL
Gespräche führen mit dem Essenslieferanten Robi GmbH.	31.07.09	GF SU