

A **Abholgenehmigung**

Sollten andere Personen, außer Ihnen als Personensorgeberechtigte, Ihr Kind abholen, ist eine persönliche Mitteilung oder schriftliche Erklärung erforderlich.

A **Abmeldung**

Das Kindergartenjahr beginnt am 1.8. des Jahres und endet jeweils am 31.7. des Jahres, unabhängig von der Schließung des Kindergartens in den Sommerferien.

Die Abmeldung eines Kindergartenplatzes muss mindestens vier Wochen zum Monatsende erfolgen.

Für die Abmeldung von Schulkindern gilt folgende Regelung:

Abgemeldet werden kann ein Kind nur zum 30.4. bzw. zum 31.7. des laufenden Jahres. Die schriftliche Kündigung muss entsprechend spätestens am 31.3. bzw. am 30.6. vorliegen.

Der Elternbeitrag ist so lange zu entrichten, bis die Abmeldung wirksam wird.

A **Adresse**

*Ev. Kindergarten Jorkerfelde
der Ev.-Luth. St. Matthias Kirchengemeinde
Jorkerfelde 46
21635 Jork
Tel.: 04162/ 6255
e-mail: KTS.Jorkerfelde.Jork@evlka.de*

Aufnahme

- *Aufnahmegespräch*
- *Ausfüllen des Anmeldeformulars*
- *Unterzeichnen des Betreuungsvertrages*
- *Persönlicher Willkommensbrief*

Um einen fröhlichen Start ins Kindergartenleben zu ermöglichen, bitten wir Sie als Eltern, in den ersten Tagen Zeit mitzubringen, die Sie gemeinsam mit Ihren Kindern in der Einrichtung verbringen. Nicht für alle Kinder und Eltern läuft die Ablösung problemlos. Es können viele Tränen fließen. Mit der elterlichen Unterstützung fällt das Kennen lernen oftmals leichter.

Aufsicht

Die Aufsichtspflicht der Mitarbeiterinnen erstreckt sich auf die Zeit des Aufenthaltes Ihres Kindes in der Einrichtung, einschließlich der Ausflüge, Spaziergänge, Besichtigungen u.a. Sie beginnt, wenn Sie uns gemeinsam mit Ihrem Kind begrüßen und endet, wenn Sie sich gemeinsam mit Ihrem Kind von uns verabschieden.

Für den Weg von und zur Einrichtung sind Sie als Eltern verantwortlich.

Kindergartenkinder dürfen von ihren Geschwisterkindern abgeholt werden, wenn diese 14 Jahre alt sind.

Außengelände

Unser Außengelände bietet Ihren Kindern die vielfältigsten Möglichkeiten, mit allen Sinnen spielend zu lernen: Klettern, Matschen, Buddeln, Schaukeln, Fahrzeuge ausprobieren.

Ausflüge

In Abständen finden Ausflüge in den Neukloster Forst statt. An diesen Waldtagen lernen die Kinder den Wald in der Verschiedenheit der Jahreszeiten kennen, machen sinnliche Erfahrungen mit der Natur und können Ihre Bewegungsfreude ausleben.

Ausflüge in die nähere Umgebung, z.B. zum Spielplatz, finden in den Gruppen je nach Situation statt. Einen großen Ausflug z.B. zum Bauernhof bieten wir einmal im Jahr an.

Benutzungsregelungen

Die Benutzungsregelungen informieren über: Aufgaben der Einrichtung, Öffnungszeiten, Aufsicht, Versicherung, Krankheitsfälle, Kindergartenbeitrag, An- und Abmeldung, Kündigung, Datenschutz, Betreuungsvertrag.

Bitte lesen Sie die Benutzungsregelungen aufmerksam durch und bewahren Sie diese sorgfältig auf.

Besondere Bildungsangebote

Unser Kindergarten bietet den Kindern einige besondere Bildungsangebote, wie z.B. Brandschutzerziehung, Zahnprophylaxe, „Schlaumäuse“ Sprachprogramm am PC.

Betreuungsvertrag

Der Betreuungsvertrag wird zwischen den Personensorgeberechtigten und der Ev.-luth. St. Matthias Kirchengemeinde als Träger der Einrichtung geschlossen. Die Betreuungsbedingungen und weitere Grundlagen der Zusammenarbeit sind in den allgemeinen Benutzungsregelungen enthalten.

Betreuungszeit

Die Einrichtung ist von Montag bis Freitag geöffnet.

Die derzeitigen Öffnungszeiten sind:

<i>Vormittags von</i>	<i>08.00 – 12.00 Uhr</i>
<i>Ganztags von</i>	<i>08.00 – 17.00 Uhr</i>
<i>Sonderöffnungszeiten:</i>	<i>07.00 – 07.30 Uhr</i>
	<i>07.30 – 08.00 Uhr</i>
	<i>12.00 – 12.30 Uhr</i>
	<i>12.30 – 13.00 Uhr</i>
	<i>17.00- 17.30 Uhr</i>

Bitte bringen sie Ihre Kinder bis 8.30 Uhr in den Kindergarten, da die Kinder sonst an vielen Angeboten nicht oder verspätet teilnehmen können. Bitte holen Sie Ihre Kinder pünktlich ab.

Bewegung

Bewegung ist das Tor zum Lernen und gemeinsam mit der Wahrnehmung sehr wichtig für die geistige und körperliche Entwicklung Ihres Kindes. Deshalb hat Ihr Kind immer die Möglichkeit in unserem Bewegungsraum „Butze“, im Flur oder in der „Zauberbox“ zu laufen, zu hüpfen, zu klettern, Rollbrett zu fahren u.v.m.

Bewegungsfreude wird durch diese Freiräume gefördert, da sie sich spontan bewegen können und zum Laufen, Hüpfen, Kriechen, Toben... herausgefordert werden.

Bildung im Kindergarten

Bildung ist der umfassende Prozess der Entwicklung und Entfaltung derjenigen Fähigkeiten, die Menschen in die Lage versetzen, zu lernen, Leistungspotenziale zu entwickeln, zu handeln, Probleme zu lösen und Beziehungen zu gestalten.

Bildung ist unserer Meinung nach viel mehr als Lesen, Rechnen und Sachkunde! In den Bereichen Kreativität und Musikalität, in der Entfaltung von Phantasie, im Bereich der Gefühle, der Bewegung, bei der Erkundung und dem Verstehen der Natur und der Umgebung und im sozialen Umgang miteinander machen wir Ihrem Kind vielfältige Bildungsangebote.

Unser wichtigstes Bildungsangebot im Kindergarten bleibt das kindliche Spiel.

Bildungsauftrag

*Auszüge aus dem Gesetz über Tageseinrichtungen für Kinder, § 2
Auftrag der Tageseinrichtungen:*

1. Tageseinrichtungen dienen der Erziehung, Bildung und Betreuung von Kindern. Sie haben einen eigenen Erziehungs- und Bildungsauftrag.

Tageseinrichtungen sollen insbesondere:

- *die Kinder in ihrer Persönlichkeit stärken*
- *sie in sozial verantwortliches Handeln einführen*
- *ihnen Kenntnisse und Fähigkeiten vermitteln, die eine eigenständige Lebensbewältigung im Rahmen der jeweiligen Möglichkeiten des einzelnen Kindes fördern*
- *den natürlichen Wissendrang und die Freude am Leben pflegen*
- *die Gleichberechtigung von Jungen und Mädchen erzieherisch fördern*
- *den Umgang von behinderten und nicht behinderten Kindern, sowie von Kindern unterschiedlicher Herkunft und Prägung untereinander fördern*

Buchausstellung

Im Kindergarten finden ein oder zwei Buchausstellungen im Jahr statt. Sie können in Ruhe Bilder-, Bastel- und Erziehungsbücher anschauen und bestellen.

Bürozeiten

*Die Bürozeiten der Leiterin sind dienstags, mittwochs, donnerstags
8.00 – 11.00 Uhr und nach Absprache.*

Elternabende

Wir bieten Ihnen im Laufe des Kindergartenjahres Elternabende mit verschiedenen Schwerpunkten an.

*E*lternvertreter

Zu Beginn eines jeden Kindergartenjahres werden zwei Elternvertreter/innen pro Gruppe gewählt. Die Elternvertreter/innen bilden mit dem Team der Erzieherinnen das „Gremium“.

*E*ntwicklungsgespräche

Besondere Gespräche über die Entwicklung Ihres Kindes finden im Frühjahr oder nach Absprache statt.

*E*vangelisch

Ihr Kind besucht einen evangelischen Kindergarten. Das bedeutet:

- Wir eröffnen den Kindern Zugänge zu religiösen Grunderfahrungen.*
- Bei uns machen Kinder Erfahrungen mit christlichen Traditionen, Ritualen und Symbolen. Sie erleben kirchliche Feste und gottesdienstliche Gemeinschaft.*
- Wir sind ein Teil der evangelischen Kirchengemeinde St. Matthias und in ihr Leben eingebunden.*

*F*ahrzeuge

Bei uns im Kindergarten haben die Kinder die Möglichkeit verschiedene Fahrzeuge auszuprobieren: Roller, große Dreiräder, Rollräder und Fun-Racer. Zu jedem Fahrzeug bieten wir natürlich auch Fahrradhelme an.

*F*antasie und *K*reativität

Die eigene Kreativität und Fantasie Ihres Kindes liegt uns sehr am Herzen. Ihr Kind kann seine Fähigkeiten in Rollenspielen, selbst gebauten, gebastelten oder gemalten Dingen ausprobieren und ausleben. Wir stellen viele Materialien zur freien Verfügung und unterstützen das individuelle, persönliche Schaffen und das sozial-kooperative Rollenspiel.

F*este*

Jedes Kindergartenjahr ist anders, neu und in den Unternehmungen/Aktionen unterschiedlich! Folgende Feste erlebt Ihr Kind in jedem Jahr auf immer wieder neue Weise:

- *Fasching*
- *Schlaffest*
- *Ostern*
- *Pfingsten*
- *Verabschiedung der Schulkinder*
- *Sommerfest*
- *Erntedankfest*
- *Laternenfest*
- *Nikolausfeier*
- *Weihnachten*

F*örderung*

Im täglichen Miteinander im Kindergarten fallen uns Auffälligkeiten bei den Kindern auf, z.B. Sprachdefizite. Diese Beobachtungen teilen wir Ihnen in einem Gespräch mit und zeigen Ihnen gerne Hilfen auf.

F*ortbildung*

Wir 5 Erzieherinnen nehmen regelmäßig an verschiedenen Fortbildungen teil, z.B. zum Thema: Bildung, Sprachförderung, Kunst, Musik, Bewegung u.a..

Außerdem schließen wir, neben den 3 Sommerferienwochen, für 4 Tage die Einrichtung, um an unseren Planungstagen Vergangenes zu reflektieren und neue Aktivitäten zu planen oder uns im gesamten Team zu einem Thema, z.B. Sprachförderung, fortzubilden.

F*otograf/in*

Jedes Jahr in der Herbstzeit kommt ein/e Fotograf/in zu uns in den Kindergarten, um die Kinder einzeln, mit Geschwistern und in der Gesamtgruppe zu fotografieren.

Fragen

*Haben Sie weitere Fragen, Anregungen, Kritik oder Ideen?
Dann sprechen Sie uns gerne an, wir sind jederzeit zu einem
Gespräch bereit.*

Garderobe

*Jedes Kind hat im Flur ein Garderobenfach mit einem eigenen Fachschild,
z.B. die Bauklötze.*

*Dort ist Platz für die Kindergartentasche, für Schuhe, Fahrradhelm,
Regensachen, Jacke, Hausschuhe und vieles mehr.*

Geburtstag

*Den Geburtstag Ihres Kindes feiern wir natürlich auch im Kindergarten:
mit vielen Überraschungen, tollem Kopfschmuck, einem Erinnerungsfoto
und jedes Jahr mit einem tollen Geschenk.*

Gesundheitserziehung

*Hygiene spielt bei uns im Kindergarten eine wichtige Rolle.
Vom ersten Tag an bringen wir Ihren Kindern bestimmte
Gesundheitsmaßnahmen näher, z.B.*

- *Hände waschen nach dem Toilettengang*
- *Hände waschen vor dem Essen*
- *Taschentuch benutzen*
- *Zähne putzen für die Ganztagskinder und vieles mehr.*

Gruppe

*Wir betreuen jeweils 20 Kinder in einer Vormittags- und in einer
Ganztagsgruppe, die altersgemischt sind (3-6Jahre). In jeder Gruppe
arbeiten 2 Erzieherinnen, die zeitweise durch Praktikant/innen
unterstützt werden.*

Gruppengeld

In jedem Kindergartenjahr sammeln wir pro Kind einmalig 10,00 Euro ein, z.B. für ein besonderes Frühstück, eine besondere Bastelaktion, Busgeld für Waldausflug oder ähnliches.

Informationen

Wir wollen, dass Sie immer gut informiert sind!

Dieses Ziel verwirklichen wir auf vielfältige Weise:

- *Aushänge im Vorflur und an den Pinnwänden*
- *Infos über Angebote an den Gruppentüren*
- *Regelmäßige Elternbriefe*
- *Terminübersicht von uns für Sie zum Mitnehmen*
- *Klammerleiste: für jede Familie eine Klammer in der Garderobe für Einladungen, Briefe usw.*

Integration

In unserem Evangelischen Kindergarten sind alle Familien, egal aus welchem Land sie kommen oder welcher Konfession sie angehören, herzlich willkommen.

Kirche

Wir gehen regelmäßig mit Ihrem Kind in die St. Matthias Kirche.

Gemeinsam feiern wir dort unsere Familiengottesdienste, schmücken den Tannenbaum, erkunden die Kirche oder besuchen einfach nur mal unseren Pastor. Dies macht Spaß und Ihr Kind lernt so die Gemeinschaft in der Kirche kennen!

*K*onzeption

Unsere Konzeption bietet Ihnen die Möglichkeit, einen tieferen Einblick in unsere Kindergartenarbeit zu erhalten. Dort erfahren

*Sie viel über unsere Ziele und Hintergründe. **Erziehung ist***

Leben-

*Leben verändert sich- **Erziehung auch!***

*K*rankheit

Ihr Kind ist krank! Wir bitten Sie, uns sofort telefonisch darüber zu informieren. Lassen Sie Ihr Kind lieber einen Tag länger zu Hause, damit es wieder richtig gesund und fit in den Kindergarten kommen kann! Laut Infektionsschutzgesetz müssen ansteckende Krankheiten im Kindergarten gemeldet werden. Ihr Kind darf erst wieder den Kindergarten besuchen, wenn es frei von ansteckenden Krankheiten ist. Die Verabreichung von Medikamenten an Ihr Kind im Kindergarten ist nicht möglich und nur mit schriftlicher Anweisung von Ihnen oder Ihrem Arzt bei chronischen Erkrankungen erlaubt.

*K*uratorium

Das Kuratorium ist ein Gremium, in dem Vertreter der politischen Gemeinde, Vertreter unseres Kirchenvorstandes, Kindergartenleitung, Personalvertreter und die Elternvertreter der Kindergärten der St. Matthias Kirchengemeinde zusammenarbeiten. Das Kuratorium hat beratende Funktion und kümmert sich um finanzielle Angelegenheiten und grundsätzliche Fragen des Kindergartens.

*L*ernen

*Im Kindergarten lernt Ihr Kind sehr viel und sehr intensiv! Es lernt durch, bzw. während seines Spiels: **Lernen = Spielen!***

Ihr Kind ist neugierig und will seine neue Welt erkennen, begreifen und verstehen. Dies tut es mit allen Sinnen! Ihr Kind möchte seine eigenen Erfahrungen machen. Dafür geben wir ihm hier viel Zeit, Raum und die nötige Unterstützung.

*M*ittagsschlaf

Im Kindergarten gibt es keinen gemeinsamen Mittagsschlaf, jedoch können die Kinder Ruhemöglichkeiten nutzen, z.B. Kassette hören, Bilderbuch anschauen, Kuschneln, ausruhen in der Kuschelecke.

*M*usikalische Erziehung

Musikalische Erziehung findet in unserem Kindergarten natürlich statt! Im Alltag, sowie bei Festen, Singkreisen oder in der Kirche, singen, tanzen und musizieren wir mit Ihrem Kind. Mit einer Orff-Instrumentenauswahl begleiten wir uns dabei selbst. Regelmäßig gibt es für die Familie Liederzetteln zum Mitlernen und Mitsingen, sowie gemeinsame Singkreise.

*P*astor

Der Pastor unserer Kirchengemeinde, besucht uns regelmäßig, damit Kontakte entstehen und Pastor, Kinder und Team sich kennen lernen können. Die Kinder sind begeistert und freuen sich, von ihm etwas über Gott zu erfahren.

*P*raktikantinnen / Praktikanten

Ein Praktikum können interessierte Schülerinnen und Schüler in diesem Kindergarten machen, um die vielseitige Arbeit kennen zu lernen. Sie werden dabei von uns begleitet.

*P*robleme

Wenn es Probleme gibt, dann wünschen wir uns, dass Sie uns direkt ansprechen. Gemeinsam werden wir dann nach geeigneten Lösungsmöglichkeiten suchen. Für Ihre Beschwerden und Ideen bieten wir Ihnen ein Reklamationsverfahren an.

*P*rojektarbeit (offene Angebote)

Zu einem bestimmten Thema bieten wir allen Kindern gruppenübergreifend die Möglichkeit an, aus verschiedenen Angeboten zu wählen.

Regeln

Leben im Kindergarten / in der Gemeinschaft bedeutet Rücksicht nehmen und Grenzen setzen. Regeln sind wichtig, um ein harmonisches und konstruktives Zusammenleben zu ermöglichen. So gibt es auch bestimmte Regeln bei uns im Kindergarten, auf deren Einhaltung wir achten.

Religiöse Erziehung

Ihr Kind besucht einen evangelischen Kindergarten. Wir wollen den christlichen Glauben erfahrbar machen und für die Kinder den Weg zu Gott öffnen.

Wir vermitteln biblische Geschichten, singen christliche Lieder und sprechen Gebete. Ihr Kind lernt Gottesdienste und die Bedeutung christlichen Feste, wie Weihnachten, Ostern und Pfingsten kennen.

Rituale

Rituale sind für Kinder wichtig. Sie geben ihnen Sicherheit. Es begleiten uns jeden Tag im Kindergarten feste Regeln, z.B. die persönliche Begrüßung und Verabschiedung, das Hände waschen vor dem Essen, das Frühstück, das Aufräumen.

Schließungszeiten

Feste Schließungszeiten des Kindergartens:

- *zwei Wochen in den niedersächsischen Sommerferien*
- *zwischen Weihnachten und Neujahr*
- *Betriebsausflug*
- *an den vier Planungstagen*

Sie werden über die Schließung rechtzeitig informiert. Sollten Sie Schwierigkeiten haben, in diesen Schließungszeiten die Betreuung Ihres Kindes zu organisieren, sprechen Sie uns bitte an. Eine Betreuung in der Sommerschließungszeit ist nicht möglich

Spielzeug

Die Kinder können sich mit unterschiedlichem sinnvollem Spielmaterial beschäftigen, sie können ausprobieren und experimentieren. Die Phantasie wird angeregt, die Kreativität gefördert und das Wissen bereichert. Es besteht die Möglichkeit, dass Ihr Kind nach Absprache ein Spielzeug von zu Hause mitbringen kann.

Sprachförderung

In unserer Einrichtung ist Sprachförderung keine defizitorientierte Förderung von Kindern mit sprachlichen Problemen, sondern ein ganzheitlicher Ansatz.

Kinder erlernen Sprache in Alltagssituationen durch Beobachten, Zuhören, durch Ausprobieren und Handeln. Wir verbinden unterschiedlichste Situationen mit Sprache und gestalten sie gezielt, z. B. durch morgendliche Begrüßung, Essens- und Spielsituationen u.a.. Im Spiel wird die Sprache eines jeden Kindes gefördert und der Wortschatz bereichert. Gezielte Angebote wie Gespräche, Fingerspiele, Bilderbuchbetrachtungen, Reime, Lieder und Tischsprüche, Schlaumäuse fördern die sprachlichen und kommunikativen Kompetenzen Ihrer Kinder.

*T*agesablauf

- *Bis 8.30 Uhr sollte Ihr Kind spätestens in der Rumpelhütte sein.*
- *Bis spätestens 8.30 Uhr sollte Ihr Kind in der Rappelkiste sein.*
- *Lernen im Spiel (Kinder können im freien Spiel verschiedene Angebote und Aktivitäten nutzen).*
- *Gemeinsames Frühstück oder rollendes Frühstück*
- *Gruppentreffen (gemeinsame Spiele, Lieder, Gespräche usw.).*
- *Spiel draußen bei fast jedem Wetter*
- *Bis spätestens 12.00 Uhr sollte Ihr Kind aus der Vormittagsgruppe abgeholt sein, wenn es nicht im Spätdienst angemeldet ist.*
- *13.00 Uhr: Mittagessen der Ganztagskinder*
- *Lernen im Spiel*
- *16.00 Uhr: Essen am Nachmittag*
- *Lernen im Spiel und Bewegung drinnen oder draußen*
- *Bis spätestens 17.00 Uhr sollen alle Kinder abgeholt sein.*
- *Sonderöffnungszeit bis 17.30 Uhr*
- *17.30 Uhr: Schließung des Kindergartens*

*T*eam

Zu unserem Team gehören fünf Mitarbeiterinnen. Zwei Erzieherinnen, die die Vormittagsgruppe leiten (Jelena Jeske, Angela Hubert) und drei Erzieherinnen, die die Ganztagsgruppe leiten (Angelika Mogk, Frauke Boisch, Sonja Meyer). Angelika Mogk ist die Leiterin des Kindergartens und arbeitet nachmittags in der Ganztagsgruppe. Unsere stellvertretende Leiterin ist Angela Hubert. Weiterhin wird unser Team von einer Vertretungskraft unterstützt. Alle pädagogischen Mitarbeiterinnen treffen sich regelmäßig einmal in der Woche zur Dienstbesprechung, um ihre Arbeit zu reflektieren und den Ablauf des Kindergartenalltags zu organisieren.

*T*räger

Der Träger dieses Kindergartens ist die Ev.-luth. St. Matthias Kirchengemeinde. Der Kindertagenausschuss setzt sich wie folgt zusammen: Der Pastor, die Leiterin des „Kindergartens Jorkerfelde“, die Leiterin des „Kindergartens am Fleet“ und zwei bis drei Mitglieder des Kirchenvorstandes. Der Kindertagenausschuss ist das Gremium des Kirchenvorstandes, welches sich mit Belangen des Kindergartens beschäftigt.

*Q*ualitätsmanagement

Unsere Einrichtung hat das „Qualitätsmanagementsystem Kindertagesstätten“ eingeführt.

*V*erpflegung

Wir bieten unterschiedliche Essensformen an: das gemeinsame Essen z.B. an Geburtstagen und das gleitende, offene Essen. Das gleitende Essen läuft parallel zum Spiel und den Aktivitäten und Angeboten. Die Getränke werden vom Kindergarten zur Verfügung gestellt. Wichtig ist, dass ihr Kind gesundes und abwechslungsreiches Essen mitbringt, z.B. Brot, Obst, Gemüse, Joghurt. Süßigkeiten sollten nicht mit in den Kindergarten gebracht werden, z.B. Schokolade, Bonbon, Milchschnitte, Schokoriegel, Kaugummi, Lollis. Die Ganztagskinder bekommen ein frisches, ausgewogenes Mittagessen, das wir auch gemeinsam einnehmen.

*V*ersicherung

Ihr Kind ist für die Dauer der Betreuungszeit, sowie auf dem direkten Hin- und Rückweg und bei Veranstaltungen des Kindergartens durch den Gemeindeunfallversicherungsverband versichert.

*V*orschulerziehung

Vorschularbeit findet natürlich in unserem Kindergarten statt. Alles, was Ihr Kind hier im Kindergarten vor der Schule lernt, ausprobiert, erfährt, begreift und versteht, ist vorschulische Bildung. Für unsere großen Vorschulkinder bieten wir unterschiedliche, dem Orientierungsplan entsprechende Projektarbeit an.

*W*ichtige Telefonnummern

Falls Sie Hilfe und Beratung benötigen, finden Sie hier einige wichtige Telefonnummern:

<i>Gemeindebüro, Pastor Tegtmeyer:</i>	<i>Tel. 04162/345</i>
<i>Diakonische Werk Buxtehude</i>	<i>Tel. 04161/644446</i>
<i>Ev.-luth. Kirchenamt Stade:</i>	<i>Tel. 04141/5185-0</i>
<i>Ev. Erziehungsberatung Stade:</i>	<i>Tel. 04141/62045.</i>

*Z*usammenarbeit mit Eltern

Eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Ihnen als Eltern ist uns sehr wichtig. Wir nehmen Anregungen gerne entgegen und sind zu Gesprächen gerne bereit. Bitte nutzen Sie unsere Reklamationsbögen, um Reklamationen und Verbesserungsvorschläge schriftlich darzulegen.